

第四屆政府服務品質獎

參獎申請書



公義 · 便民 · 關懷



臺灣臺中地方法院檢察署



目錄

基本資料.....	10
壹、 公義、關懷全方位的為民服務.....	2
一、 前言.....	2
二、 關鍵策略—公義、便民、關懷.....	2
(一) 公義.....	2
(二) 便民.....	4
(三) 關懷.....	5
三、 核心宗旨.....	6
(一) 審慎處理原則.....	6
(二) 專業處理原則.....	6
(三) 雙向溝通原則.....	6
(四) 同理心原則.....	6
四、 願景.....	6
五、 全員參與，績效亮麗.....	7
貳、 優質便民服務.....	8
一、 服務流程.....	8
(一) 服務流程便捷性.....	8
1.單一窗口服務全功能程度.....	8
(1)全功能為民服務中心.....	8
(2)執行業務服務窗口.....	10
(3)便捷的按鈴申告服務—隨到隨辦.....	10
(4)創新服務.....	11
2.申辦案件流程簡化程度.....	12
(1)臨櫃辦理.....	12
(2)非臨櫃案件辦理.....	13
(3)特殊案件流程簡化程度.....	13
(4)走動式服務.....	16
3.申辦案件書證謄本減量程度.....	22
(1)申辦人免附申辦書表之便利性.....	22
(2)使用跨機關電子開門辦理案件情形.....	22

(二) 服務流程透明度	22
1.案件處理流程公開程度	23
(1)公開查詢種類	23
(2)案件查詢管道	24
2.案件處理主動回應程度	25
(1)制訂「臺灣臺中地方法院檢察署便民措施處理原則」	25
(2)提供案件主動通知及確認功能	25
(3)「速偵」案件，偵訊後當庭告知偵結情形	25
(4)主動通知偵查結果	25
(5)主動告知扶助機制	25
(6)保障人權	26
(7)創新主動通知警察單位解除警示帳戶	26
(8)民眾陳情調查案件之處理	26
二、機關形象	27
(一) 服務場所便利性	27
1.洽公環境適切程度	27
(1)良好環境規劃	27
(2)內部庭園藝術化	31
(3)設置文藝櫥窗及文藝走廊	32
(4)懸掛字畫及放置盆栽	32
(5)標示服務項目及各項申辦流程	32
(6)多語標誌	32
(7)公開服務人員姓名及職別	32
(8)問卷調查為改善參考	32
2.服務設施合宜程度	32
(1)核心設施	32
(2)一般設施	33
(二) 服務行為友善性與專業性	34
1.服務親和程度	34
(1)洽公服務禮儀	34
(2)電話禮貌測試績效優良	36
2.服務行為可勝任程度	36
(1)全方位專業訓練	37
(2)全方位服務	39



(3)自我檢測	39
(三)服務行銷有效性	40
1.便民措施宣導有效程度	40
2.一般服務措施宣導	40
(1)司法改革民意座談會	40
(2)婦幼保護關懷宣導	41
(3)機關團體至本署參訪宣導活動	41
(4)民眾洽公宣導服務	42
(5)e化服務宣導	42
(6)個別主動宣導	42
(7)網站公告服務措施	42
(8)印製各項文宣	43
(9)結合不同機關(構)資源辦理	43
3.計畫宣告	43
(1)公告「年度工作計畫」及「提升服務品質實施計畫」	43
(2)臺中地區政風業務聯繫協調中心聯繫會議	43
(3)開「檢察機關排除引發民怨犯罪計畫」執行會議	43
4.重要的為民服務及施政宣導活動	44
(1)最主動的宣導	44
(2)最多機關配合的宣導	44
(3)最平民化的宣導	44
(4)四處走動的宣導	44
(5)最生活化的宣導	44
(6)進入客廳的宣導	45
(7)最健康的宣導	45
(8)無所不在的宣導	45
(9)無遠弗屆的宣導	45
(10)與民眾面對面的宣導	45
(11)改過向善的宣導	46
(12)媒體報導	46
參、顧客關係	47
一、民眾滿意度	47
(一)民眾對本署為民服務滿意度	47
1.信心水準及誤差分析	47
2.信效度分析及滿意度分析	47
3.趨勢分析	47

4.有效措施	48
(1)申辦作業便利度	48
(2)案件流程公開透明度	48
(3)洽公環境適切度	49
(4)單一窗口服務功能	49
(5)服務人員專業能力	49
(6)現場服務人員親和度	49
(7)電話服務人員親和度	50
(8)整體服務績效	50
(二)對檢察官(檢察事務官)辦案滿意度調查	51
1.信心水準及誤差分析	51
2.信效度分析及滿意度分析	51
3.趨勢分析	51
4.意見處理有效性	52
5.有效措施	52
(1)置放檢察官(檢察事務官)名牌	52
(2)數位化全程錄音錄影	52
(3)抽調卷宗查核勘驗	52
(4)民意調查	52
(5)不定期抽樣訪查	53
(三)對檢察官(檢察事務官)準時開庭滿意度調查	53
1.請檢察官載名開庭未準時原因	53
2.斟酌每件案件繁雜、人數多寡定庭期	53
(四)員工滿意度暨廉政問卷調查	53
二、民眾意見處理有效性	54
(一)設有民眾意見處理回應機制	54
1.成立陳情請願疏處小組	54
2.設置民眾意見箱	54
3.蒐集輿情	54
4.建立輿情回應制度	55
5.電子郵件之回應及處理	55
6.電話反映之回應及處理	55
7.人民陳情案件之回應及處理	55
(二)建置追蹤管考制度	55
肆、資訊流通服務	56
一、資訊提供及檢索服務	56
(一)資訊公開適切性	56
1.公開法令、政策及服務資訊程度	56



(1) 應公開資訊	56
(2) 服務措施及出版品資訊週知度	59
2. 資訊公開服務成效	61
(二) 資訊公開內容有效性	61
1. 資訊內容正確度	61
(1) 網頁資訊內容正確無誤	61
(2) 主動移除網頁過期資訊	62
2. 資訊連結正確度	63
(1) 引用資料均註明來源或版權	63
(2) 網頁超連結皆有效且正確	63
(三) 資訊檢索完整性及便捷性	63
資訊檢索服務妥適性及友善度	63
1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索	63
2. 檢索服務便捷度	64
(1) 提供「全文檢索」功能	64
(2) 提供「簡單查詢」模式	64
(3) 提供「進階查詢」模式	64
二、 線上服務及電子參與	65
(一) 線上服務量能擴展性	65
1. 線上服務量能提供及使用情形	65
(1) 建置「熱門查詢排行榜」專區	65
(2) 提供便民服務線上申辦系統	65
2. 線上服務推廣績效	66
(1) 提供搜尋引擎網站	66
(2) 提供民眾意見及申辦網路	66
(3) 利用跨機關電子閘門認證	66
(4) 線上服務推廣方案	66
(二) 電子參與多樣性	67
電子參與多元程度及回應機制	67
1. 提供「多樣化」的電子參與管道	67
2. 特設置「景點導覽」、「私情畫意」專區	68
3. 設置「觸控式多媒體電腦」設備	68
4. 提供「無線上網」功能	68
伍、 創新增值服務	69
一、 親民、便民、禮民的創意措施—快速服務區	69

(一) 有價值的創意服務	69
1.最主動的服務	69
2.最簡便的手續	69
3.最親切的服務	69
4.最快速的服務	69
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	70
1.制訂「臺灣臺中地方法院檢察署便民措施處理原則」	70
2.與財經法律系合作	70
(三) 服務措施執行方法效能性	70
1.簡省民眾等候及辦理時間—每件不逾5分鐘	70
2.整體服務成效獲得民眾肯定	70
二、 創新緝毒及戒毒作為—壓制毒品犯罪、營造無毒生活空間	70
(一) 有價值的創意服務	70
1.緝毒作為	70
(1) 創設「第三內勤」制度	71
(2) 創建「緝毒資料庫」	71
(3) 首創科技化緝毒	71
(4) 「案件不落地」的分案機制	72
2.戒癮治療服務	72
(1) 以地檢署為核心，辦理反毒及戒毒措施	72
(2) 建立「中度以上司法監督結合醫療」之處遇模式	72
(3) 深化團體治療效果	73
(4) 戒癮空窗期	74
(二) 服務措施延續性及標竿學習效益	75
1.緝毒作為	75
(1) 建立相關機制	75
(2) 創建及提供緝毒資料庫電腦軟體	75
(3) 擴大緝毒影響力	75
2.戒癮治療服務	76
(1) 制訂標準作業流程	76
(2) 規劃選案及分案流程	76
(3) 定期辦理毒品戒癮治療法說明會	76
(4) 密集追蹤服藥治療狀況，穩定戒癮者生活規律	77
(5) 緩起訴處分期間，補助弱勢者持續接受戒癮治療	77
(6) 建立模式及典範	77
(三) 服務措施執行方法效能性	77
1.施用毒品人數逐年下降	77



2.轉介治療人數全國最多	78
3.採尿次數全國最多	78
4.戒癮治療維持率逾六成—重新點燃戒毒的希望	78
5.本署收案量逐年下降	78
三、苦民所苦，排除民怨	80
（一）有價值的創意服務	80
1.服務到家，貼心叮嚀	80
2.主動關懷，親切防騙	80
3.主動查緝，減少詐騙	80
(1)化被動為主動	80
(2)創新戰法，捍衛民眾財產安全	80
（二）服務措施延續性及標竿學習推動效益	81
1.建立橫向聯繫之標準作業程序	81
2.精進關懷提問之具體作為	81
3.定期考核關懷提問之落實情形	81
（三）服務措施執行方法效能性	82
1.有效壓制詐欺犯罪及實施關懷提問，減少受騙	82
2.查獲詐騙集團全國第一	82
3.監察院肯定本署查緝詐騙之積極作為	82
四、以民為本的創新作為	83
（一）有價值的創意服務	83
1.相驗筆錄、相驗屍體證明書之電腦化	83
2.中午不休息的加發相驗屍體證明書服務	83
3.製發「犯罪被害人權益手冊」	83
4.整修臺中市生命禮儀管理所	84
5.推動大體捐贈風氣，化小愛為大愛	84
（二）延續性及標竿學習效益	85
1.午休期間設置專人服務	85
2.製作相關捐贈大體之流程及說明	85
3.安排易服社會勞動人前往臺中市生命禮儀管理所打掃	85
（三）服務措施執行方法效能性	85
1.聲請增發相驗屍體證明書更為便利	85
2.大體捐贈數量增加	85
3.至臺中市生命禮儀管理所從事社會勞動	86

五、公訴卷宗數位化—節省公帑、提升效能	86
(一) 有價值的創意服務	86
1. 節能減碳	86
2. 提升閱卷及行政效率	86
3. 加強資訊安全維護	86
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	87
1. 建立數位卷宗之標準作業流程	87
2. 卷宗數位化流程持續檢討改善機制	87
3. 提供其他機關標竿學習效益與擴散效果	87
(三) 服務措施執行方法效能性	87
1. 節能減碳	87
2. 節省業務費用	87
3. 提高審判效能	87
六、婦幼保護新作為	88
(一) 有價值的創意服務	88
1. 性侵害案件	88
(1) 對性侵害加害人	88
(2) 對性侵害被害人	89
2. 對家庭暴力案件	90
(1) 對家庭暴力加害人	90
(2) 對家庭暴力被害人	90
(3) 加強宣導婦幼保護	90
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	90
1. 設執行秘書、建置網絡聯繫單一窗口	90
2. 完成性侵害加害人出監作業標準化處理流程	90
3. 召開婦幼聯繫會報及建構安全資料庫	91
4. 定期舉辦聯繫會議	91
(三) 服務措施執行方法效能性	91
1. 一站式服務案件已大幅提升	91
2. 性侵害受保護管束人科技監控案件之日數全國第一	91
3. 無縫接軌不漏接	91
七、酒駕公共危險案件一貫作業便民服務措施	92
(一) 有價值的創意服務	92
1. 建立橫向聯繫之標準作業程序	92
2. 資訊透明	92



(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益 -----	93
1. 建立網絡聯繫窗口 -----	93
2. 製作酒駕裁罰與緩起訴處分說明書 -----	93
(三) 服務措施執行方法效能性 -----	93
1. 人事精簡 -----	93
2. 提升司法信賴 -----	93
陸、 未來努力方向	94
一、 持續提升服務效能 -----	94
二、 更快速的服務作為 -----	94
三、 深化各項服務措施 -----	94
四、 廣化各項服務措施 -----	94
五、 全方位化各項服務措施 -----	94
六、 資訊化各項服務措施 -----	94
附件-資訊目錄 -----	95

表目錄

表 1：網路申辦案件處理情形	13
表 2：電話、傳真申辦成效	13
表 3：100 年剪報分案情形 A	15
表 4：為民服務滿意度統計表	48
表 5：檢察官辦案滿意度統計表	51
表 6：應主動公開資訊項目	57
表 7：其他主動公開項目	59
表 8：本署全球資訊網網頁內容更新統計表	62
表 9：本署 100 年全球資訊網申請無障礙檢測結果	63
表 10：本署全球資訊網申請 Meta Data 分類標示檢測結果	64
表 11：電子參與方式及管理規範、回應情形	68
表 12：全般刑案偵查案件新收情形	78
表 13：近年毒品案件收結情形表	79

圖目錄

圖 1：獲法務部部長頒發法眼明察獎	2
圖 2：新聞資料—空中監獄案	3
圖 3：查緝兩岸六地詐騙案獲頒獎表揚	3
圖 4：新聞報導-大石案	3
圖 5：新聞資料—護民專案	4
圖 6：各機關致贈感謝函	7
圖 7：榮獲國際檢察官協會頒發傑出檢察官獎	7
圖 8：獲法務部部長頒發法眼明察獎	7
圖 9：為民服務中心實況	8
圖 10：首創快速區服務	11
圖 11：代叫計程車服務	11
圖 12：一站式服務談話室	13
圖 13：新聞資料-安心餐券	16



圖 14：法律服務現場.....	17
圖 15：發放貧困更生人愛心餐券.....	18
圖 16：犯罪被害人戶外團體活動.....	19
圖 17：協助小靈位打掃.....	20
圖 18：因垃圾亂丟使綠川發出惡臭影響市容，經整理後，呈現清澈的河水....	21
圖 19：整理前雜草叢生，清除整理後，花朵綻放，草地回春.....	21
圖 20：整理後之舊典獄長宿舍.....	21
圖 21：為民服務中心--繕寫桌、書報雜誌區、沙發區.....	27
圖 22：單面指認牆及變音設備，保護檢舉人與證人.....	28
圖 23：律師接見休息室.....	28
圖 24：溫開水、電話.....	29
圖 25：鎮靜室.....	29
圖 26：負壓隔離室.....	29
圖 27：所剩衣物 再增添衣物.....	30
圖 28：修復式司法談話室.....	30
圖 29：修復式司法成果發表會.....	30
圖 30：偵查庭外懸掛複製名畫.....	31
圖 31：為民服務中心內外懸掛複製名畫.....	31
圖 32：綠、美化中庭花園.....	31
圖 33：安排志工協助民眾及為民服務中心服務情形.....	34
圖 34：檢察長親自表揚受測優良同仁.....	36
圖 35：知識庫系統畫面.....	37
圖 36：肅貪執行小組會議.....	38
圖 37：同仁參與專題演講上課情形.....	38
圖 38：司法改革民意座談會舉辦情形，並發放文宣.....	40
圖 39：越南司法部參訪.....	41
圖 40：浙江檢察官協會參訪.....	41
圖 41：學生參訪偵查庭.....	41
圖 42：反賄選宣導與民合影.....	44
圖 43：登山反賄選.....	45

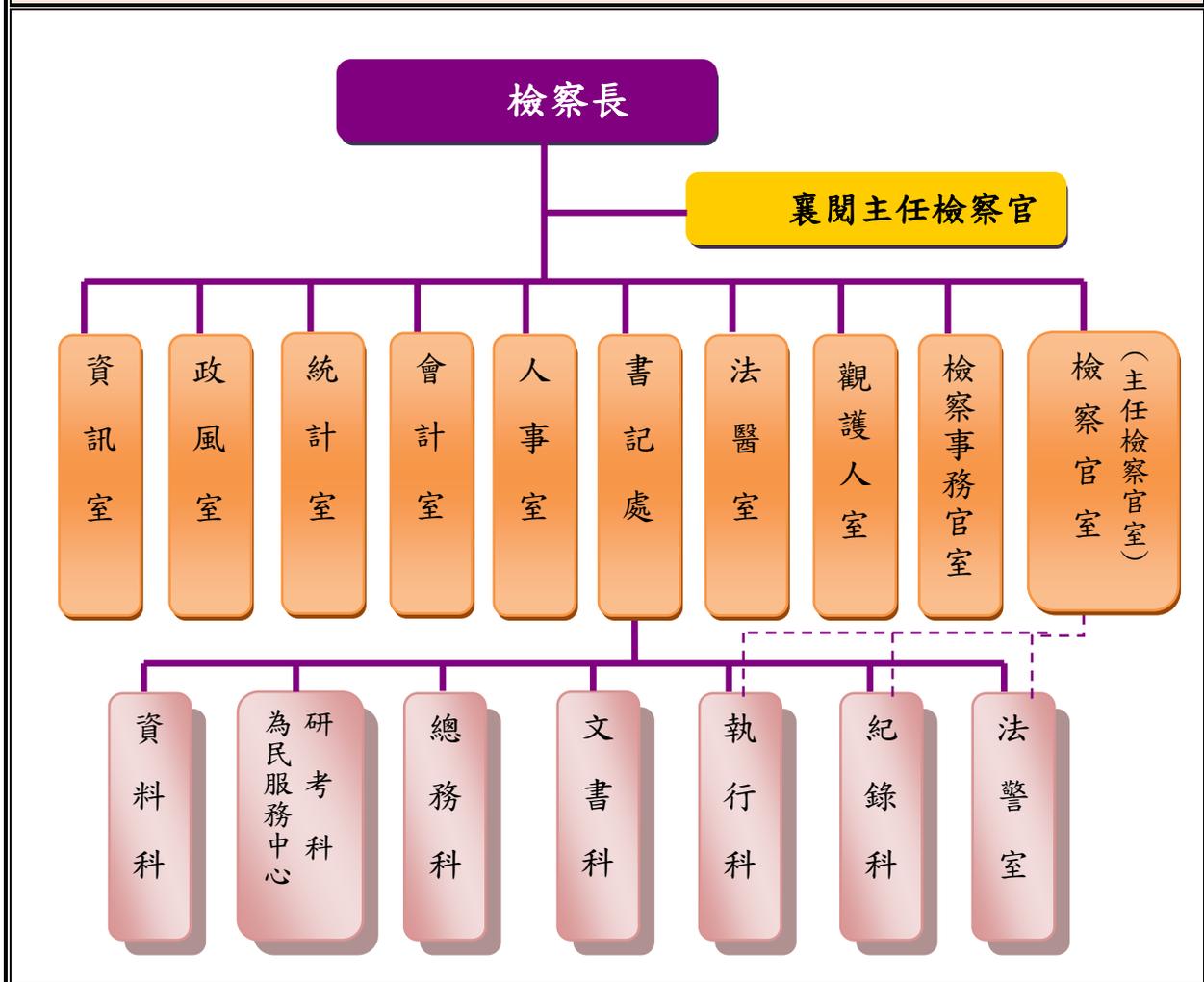
圖 44：垃圾車反賄選.....	45
圖 45：新聞報導-社會勞動宣導.....	46
圖 46：為民服務趨勢分析圖	48
圖 47：檢察官辦案滿意度趨勢分析圖.....	52
圖 48：員工滿意度暨廉政調查	54
圖 49：網頁維護 SOP 流程.....	62
圖 50：I2 系統連結表	72
圖 51：強力緝毒，成效獲行政院治安會報頒獎表揚	76
圖 52：毒品-施用趨勢圖	79
圖 53：毒品-販賣趨勢圖	79
圖 54：反詐騙宣導手冊及關懷提問函文	82
圖 55：高檢署敘獎函.....	82
圖 56：負壓隔離解剖室、訊問室、休息室	84
圖 57：大體捐贈件數.....	84



基本資料

機關名稱	臺灣臺中地方法院檢察署	首長	張斗輝	職稱	檢察長
機關地址	臺中市西區自由路1段91號				
機關網址	http://www.tcc.moj.gov.tw				
預算員額	編制員額：521人 配置員額：491人；約聘僱人員：1人；共計：492人				
總預算	689,644千元				
聯絡人	楊鑾英	職稱	書記官兼科長	電話	(04)22232311-5031
E-mail 位址	tcce@mail.moj.gov.tw			傳真	(04)22228774

機關組織圖



壹、公義、關懷全方位的為民服務

一、前言

本署以臺中市政府所轄 29 個行政區為管轄區域，轄區設籍人口 266 萬 2,770 人(100 年 11 月底)，職司「實施偵查」、「提起公訴」、「實施公訴」、「刑事執行」及各項「司法保護」工作。因應時代的變遷及民眾對司法日益殷切的各項期待，本署逐步調整腳步，除本於「審慎、專業、雙向溝通及同理心」之核心價值，偵辦所有刑事案件，以積極打擊犯罪、實現社會公義外；更採行各項「親民、便民、禮民」的服務措施，以「創新、主動、專業、負責、關懷」之服務態度，提供民眾所需的各項司法服務；再強化落實犯罪預防、社會救助、犯罪補償及修復式正義等各項柔性司法業務，以主動關懷社會弱勢族群及保障民眾的各項基本權益。本署以主動積極而剛柔兼具的各項作為，藉由落實「公義、便民、關懷」的關鍵策略，期使所有民眾安居樂業、往來民眾信賴司法，並有效維護所有民眾基本權益。

二、關鍵策略—公義、便民、關懷

(一) 公義—使民眾安居樂業



1. 苦民所苦—積極執行法務部頒定之排除民怨犯罪計畫，查緝各項引起民怨之犯罪，化解廣大民怨。
2. 無毒空間—創新緝毒、戒毒作為



圖 1：獲法務部部長頒法眼明察獎

(1)「緝毒」—全力查緝販毒首創建置轄區毒品資料庫，內三勤務制度及運用 I2(Information To Image)視覺分析軟體分析犯罪網絡，100 年度共查獲販毒 1,077 件、1,332 人，績效全國最佳。

(2)「戒毒」—轉向政策、治療代替刑罰本署 97 年至 100 年以緩起訴處分

轉介戒癮治療之被告計 879 人，全國最多。

3. 守護民財—創新緝騙、防騙新作為

- (1)本署 100 年度查獲網路電話詐欺集團件數、人數及規模，均為全國第一。
- (2)本署 100 年 6 月間指揮司法警察，在臺灣、大陸地區及東南亞等國，查獲跨境詐欺集團，媒體稱「空中監獄」案，規模歷年第一。分梯次遣送回國之嫌犯三百餘人，其中 166 人獲准羈押、112 人交保、18 人限制住居。獲行政院院長於 100 年 6 月 24 日頒獎表揚。
- (3)本署查緝及防止電話、網路詐欺案件，獲監察院發函建請法務部對檢察長敘獎。



圖 2：新聞資料—空中監獄案



圖 3：查緝兩岸六地詐騙案獲頒獎表揚

4. 與民同在—執行掃黑工作、壓制黑道氣焰(本署指揮臺中市政府警察局執行治平掃黑專案，99、100 年度均經警政署評列為特優機關)。

5. 愛民護土—維護國土安全

100 年 6 月 8 日在臺中市大甲、沙鹿地區，查獲不法廠商非法傾倒廢棄物案，為歷年傾倒面積及數量最多之案件，本署依法查扣犯罪所得並協助臺中市政府向不法廠商求償，不法廠商已提出約二億元之回復原狀計劃，逐步傾運處理，節省公帑支出，保護環境。另於 99 年間查獲大甲溪裡冷段盜採大石約六千公噸案，亦查扣相關大石，協調運回大甲溪護堤，廣獲社會肯定，並於 100 年 1 月間，獲法務部頒發法眼明察獎予以表揚。



圖 4：新聞報導—大石案

6. 護民健康—維護民眾食品安全

100 年間發生不肖廠商將塑化劑摻入食品販賣事件，為確保國人健康，本署即指派專責檢察官進行偵辦，短期內起訴相關不法廠商，獲行政院院長肯定，並定於 101 年公開表揚。

7. 護民專案—保護弱勢遊民

為避免遊民被利用充當人頭，虛設公司逃漏稅捐、詐領保險金、租車及購車詐欺、販售發票、假結婚等不法行為，本署執行「護民專案」，指派檢察官指揮司法警察機關，全力查緝利用遊民進行不法犯罪之集團，廣獲社會肯定，避免遊民遭利用犯罪，並有效維護公平正義。



圖 5：新聞資料—護民專案

(二) 便民—使往來民眾信賴司法



1. 為民服務中心

提供適宜的軟硬體設施，受理民眾各項申辦業務，並即時處理。

2. 簡化申辦流程

為民服務中心設置單一窗口，核對民眾身分後，代為查詢及繕填，民眾僅須簽名，即完成各項申辦手續。

3. 簡化訴訟流程

- (1) 簡易案件即時偵結。
- (2) 公訴案件妥適運用量刑協商制度。
- (3) 適當案件轉介調解程序，紛爭一次解決。
- (4) 性侵害案件一站式服務。
- (5) 全面e化服務。

4. 全年無休 24 小時服務—受理民眾投遞書狀及按鈴申告。

5. 轉介律師免費法律諮詢服務。

6. 結合司法志工、科室主管走動式服務。

7. 偵查流程透明化

設置新收人犯處理顯示系統、數位化庭期表、偵查庭庭外顯示

器、雙向偵訊筆錄系統、公訴蒞庭卷宗數位化及偵查庭數位化全程錄音錄影設備。

8. 主動通知民眾權益事項

本署對案件偵查結果、各項強制處分、民眾申辦事項處理結果、發放日旅費及發還刑事保證金、贓證物等民眾權益事項，均主動通知當事人或其家屬。



(三) 關懷—維護民眾基本權益

1. **一站式服務**—為避免性侵害犯罪之被害人重覆陳述，在三所醫院設置一站式談話室，由本署婦幼檢察官排班輪值，於案件發生被害人前往醫院驗傷時，即由檢察官迅速至醫院之談話室完成偵訊筆錄，避免受害人重覆陳述，再度受到傷害。
2. **推動修復式柔性司法**—被害人由促進者(律師、心理師、社工人員擔任)陪伴，讓加害人與被害人對話，透過溝通了解而互相體諒，冰釋誤會並彌補傷害，一次解決彼此所有紛爭。
3. **設置律師接見空間**—設置環境優雅的「律師接見休息室」，不錄音、不錄影，作為新收人犯與律師接見的隱密空間，維護新收人犯的法律上權益。
4. **主動關懷犯罪被害人**—凡發生重大刑事案件，本署均主動連繫犯罪被害人保護協會臺中分會前往關懷犯罪被害人(或家屬)，提供必要的關懷與協助，以快速合理的補償機制，依法從優從寬，予以補償。
5. **推動社會勞動制度**—積極推動「社會勞動制度」，促使短期自由刑之受刑人，以提供社區服務方式代替入獄服刑，除避免短期自由刑造成的諸多弊害，亦可讓受刑人照顧家庭，免生其他社會問題。
6. **加強辦理易科罰金分期及緩衝期繳納**—使短期自由刑受刑人不因一時經濟困難，無法一次繳納易科罰金數額，而入獄服刑。
7. **創新各項司法保護工作**

(1) 開辦社區關懷中心

首創結合亞洲大學成立「司法保護暨社區關懷中心」，開辦各項課程，協助並提升受保護管束人各項知能，防止再犯。

(2) 實施「安心餐券」計畫—運用緩起訴處分金，關懷貧困家庭，協助提供弱勢學童之寒、暑假及假日免費營養午餐。

(3) 開辦「社區生活營」—協助及輔導需高關懷之學生課業，導正其行為，避免及預防犯罪。

三、核心宗旨

(一) 審慎處理原則-Deliberation

為民服務案件，不論大小，皆同等視之，並以主動積極的態度，審慎處理，更設身處地為當事人設想，期能使民眾的困難得到圓滿解決。

(二) 專業處理原則-Professionalism

除遴選專業人員外，並要求其熟研法令規章，務使運用純熟技巧，針對問題做立即、迅速的服務，使民眾能感受本署的服務熱忱及對同仁的專業素養產生信賴。

(三) 雙向溝通原則-Two-Way Communication

以懇切的態度處理為民服務工作，除嚴守法令規章外，並以誠懇和藹的態度，對民眾提出的合理、合法要求，盡力協助解決；但所提要求如非合理、合法，則予委婉說明，使人感覺受到尊重，因而增加對司法的信任。

(四) 同理心原則-Empathy

體認當事人心情，對於詢問、陳訴，耐心傾聽，儘可能化解或緩和其內心不平與抱怨，遇有誤解或曲解法令之情形，更以嚴肅坦誠的態度解釋明白。



四、願景

使民眾安居樂業，公義得以伸張並提供便民服務，維護及照顧

民眾權益。

五、全員參與，績效亮麗

- (一) 100 年本署檢察官榮獲國際檢察官協會於首爾頒發傑出檢察官獎。
- (二) 獲行政院吳院長分別於治安會報頒獎表揚查緝毒品、詐欺績效卓著。
- (三) 監察院函文建請法務部獎勵本署檢察長積極查緝詐欺之作為。
- (四) 積極查緝販賣動物用偽禁藥，獲行政院農委會頒獎。
- (五) 推動公訴卷證數位化，法務部列為觀摩單位。
- (六) 99 年度節能減碳措施執行成效考核結果列為「執行績優機關」。
- (七) 96-100 年均獲高檢署電話禮貌測試優等。
- (八) 99-100 年均獲法務部頒發為民服務品質獎。
- (九) 99-100 年均獲法務部評核為司法保護第 1 名。



圖 6：各機關致贈感謝函



圖 7：榮獲國際檢察官協會頒發傑出檢察官獎



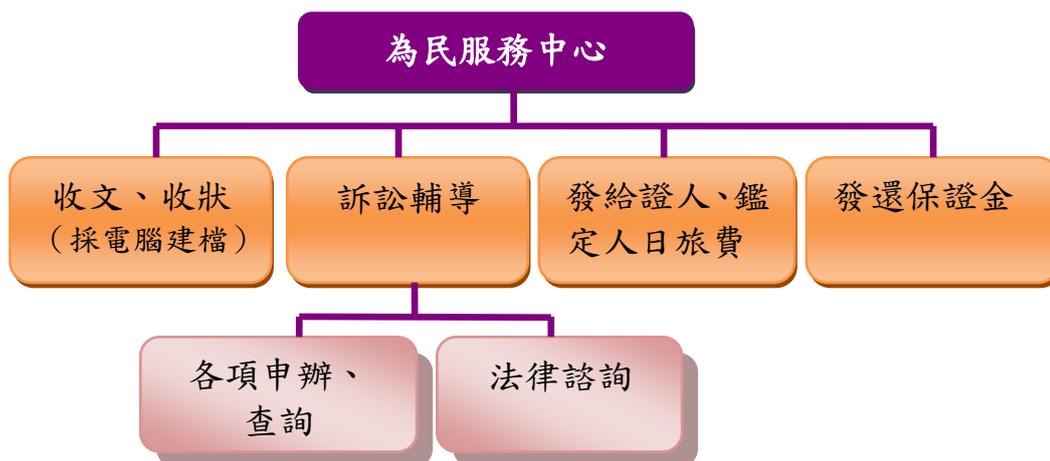
圖 8：獲法務部部長頒發法眼明察獎

貳、優質便民服務

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度



整合各種申辦業務於為民服務中心，強化內部作業以減少民眾奔波，並採隨到隨辦方式，提供快速、便捷且符合所有當事人及民眾需求的全功能服務，再強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之目標。

(1) 全功能為民服務中心

A. 發還刑事保證金窗口—主動發還刑事保證金及查扣贓款

案件經不起訴處分確定或判決確定執行完畢者，即由本署主動通知發還刑事保證金及查扣贓款，100年共辦理2,732件計1億1,693萬3,347元。可節省民眾提出聲請及查詢時間，每件約可節省7天時間。



圖 6：為民服務中心實況



B. 現場領取證人、鑑定人、通譯日旅費窗口

於偵查庭旁，專設日旅費窗口，證人、鑑定人、通譯於開完庭後，即可持檢察官當庭發給之證人、鑑定人、通譯日旅費申請書兼領據，向此窗口領取。經承辦人核對身分後，即當場發給，每件費時不到3分鐘，即可辦畢。

為提供更便民服務，本署創先全國設夜間及假日發放窗口，由值勤人員專責辦理。100年度發放證人、鑑定人、通譯日旅費共7,362人(含夜間、例假日258人)，節省民眾夜間、例假日往返時間至少258天。

C. 全功能訴訟輔導區

(A) 抽叫號號碼牌—方便民眾抽牌依序辦理。

(B) 案件查詢—提供現場、電話及網路等不同查詢方式，民眾僅需提供身分證明，經受理人員核對後確定係本案當事人，即可在不違反偵查不公開的原則下，代民眾查詢案件進行情形、庭期、偵查結果及案號(含股別)，達到便利民眾目的，並可防止司法黃牛及詐騙集團之不法行為。

100年度受理現場諮詢共2萬338件、電話諮詢共1萬8,995件、網路查詢共988件。

(C) 協助轉介免費法律諮詢服務—與臺中律師公會與法律扶助基金會臺中分會合作，免費提供當事人法律諮詢服務。共辦理刑事義務辯護2件、法律諮詢100年度共4,950件(含法律扶助1,056件)及撰狀服務91件，有效減少民眾自行聘請或諮詢律師之相關花費。

(D) 外籍配偶服務—特成立15人之外事小組，對弱勢之外籍配偶，提供免費的法律諮詢服務。經統計100年度共提供116位外籍配偶各項免費法律諮詢服務。

(E) 重大犯罪被害人申訴窗口—提供重大刑事犯罪被害人及其家屬申辦各項業務。

(F) 檔案應用申請窗口—受理民眾聲請調閱相關檔卷。

D. 採 E 化作業服務—收文、收狀電腦建檔

24小時受理民眾遞狀(如相關陳訴、答辯、再議、聲請上訴)、機關移送(如司法機關移送、移轉管轄、判決確定移送本署執行案件)及行政機關通報或轉介(如性侵害、校園暴力)案件，一處收狀，全程辦理，由原本手寫改為全面電腦建檔，隨即依股別分類，陳閱後，立即送往承辦人員手中，快速查詢，減少流程。100年度辦理電腦建檔收文、收狀共18萬4,648件。

E. 專人導引

於為民服務中心增設1名志工，協助核對身分及查詢欲辦理事項，縮短民眾等候時間約5至10分鐘。

(2) 執行業務服務窗口

A. 設置 25 個單一申辦窗口

為縮短民眾等候時間，本署執行科共設25個申辦窗口，分別標示不同股別。判決確定之被告，欲聲請易服社會勞動或易科罰金者，依執行傳票上所註明之股別報到，向承辦書記官口頭聲請，即由檢察官開庭審核後，當庭諭知准、駁或發監執行。採隨到隨辦，一經報到，隨即受理。

B. 設休息區—有書報、雜誌、沙發、電視、繕寫書桌、開飲機及觸控式導覽電腦，並提供免費無線上網(iTaiwan)。

C. 設緩起訴處分、緩刑專區—方便受刑人報到，節省時間。

(3) 便捷的按鈴申告服務—隨到隨辦

為便利民眾告訴、告發、檢舉或自首，本署於辦公大樓一樓門口設「申告鈴」，24小時受理民眾按鈴申告，申告後即由值勤法警引導至偵訊室，原則上由檢察事務官受理偵訊並製作筆錄，隨即送分案。提供民眾最便捷之申告服務，除減少向警察單位申告之移送流程(每件可節省約7天移送程序)外，並改由本署檢察事務官值班受理，每件可節省等候10至15分鐘，100年度共受理2,048件，節省民眾依一般移送程序增加時間14,336天。

(4) 創新服務

A. 首創全國唯一專人快速查詢服務

主動詢問民眾欲申辦事項，於經核對身分後，由專責人員為其查明，即快速完成相關申辦或查詢事項。每件不逾5分鐘即可辦畢，100年度共受理2,593件。



圖 7：首創快速區服務

B. 夜間及例假日收狀服務

為兼顧民眾訴訟需求及訴訟期間利益，於法警室，設置夜間、例假日收狀服務，24小時隨時受理民眾投遞書狀，以方便白天工作的民眾提出相關書狀。

C. 代叫計程車—保護民眾安全

為便利交保被告及民眾搭乘交通工具需求，由法警室提供代叫計程車之服務，使有此需求或行動不便之民眾，解決搭車之不便，100年度共辦理57件。



圖 8：代叫計程車服務

D. 苦民所苦—相驗屍體證明書採電腦列印及告知扶助機制

相驗案件即報即驗，對於死因明確者，依死者家屬所需份數，當場列印交付「相驗屍體證明書」及「犯罪被害人權益手冊」，使其早日辦妥後事及瞭解相關法令規定及扶助機制。

E. 首創增設夜間及例假日發放證人日旅費

證人(含鑑定人、通譯)開庭後，可能發放證人(含鑑定人、通譯)日旅費之承辦人員已下班，依規定需另於10日內至本署領取、申請劃撥或寄送。惟本署為服務民眾，增設夜間及例假日由值勤人員隨時發放，100年度共辦理258人，發放金額共計16萬1,388元。每件減少約半天至1天時間。

F. 劃撥發還保證金

當事人提供帳號，即由本署以劃撥方式，將款項匯入具保人帳戶，安全又節省時間。

G. 易科罰金分期繳納，第二期可採劃撥方式—不用本人至本署辦理繳納。

2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 臨櫃辦理

A. 隨到隨辦

對於無帳號又無法至本署領取保證金者，可委託他人辦理，且本署辦理發還保證金，中午不休息，隨時由為民服務中心人員審核後，採隨到隨辦方式領取，每件約可節省民眾等候時間20分鐘至1小時。100年度共辦理2,855件(中午受理178件)。

✚ **改善前**：由申辦人送相關科室主管核章後，再持至為民服務中心核章發還。

✚ **改善後**：直接經授權由為民服務中心書記官審核後，當場發還，每件約可節省20分鐘至1小時。

B. 當庭改期

本署偵辦刑事案件，對已到場有再開庭必要者，請檢察官儘量當庭諭知改期，除節省郵資浪費外，並可方便開庭民眾事先知悉下次開庭時間，避免因未收到傳票，造成案件延誤。100年度當庭諭知改期件數為2,532件，如以平信5元計算，至少節省郵資1萬2,660元，如該案當事人不僅1人或以掛號方式送達，節省之郵資更係倍計。

C. 立即發給

為方便中午洽公民眾辦理增發相驗屍體證明書，首創印製蓋有關防之空白相驗屍體證明書(編號管控)，採套印方式當場列印發給，避免死者家屬久候。100年度中午休息時間共辦理30件，每件約可節省1小時。

D. 創時代繕各項聲請事項—簽名即可

本署特別就民眾經常提出之各項申辦事項，編撰專屬客製化表格，於民眾至為民服務中心申辦時，即由本署專責人員主動詢問，於確認民眾身分後，代為查詢，並為其繕填、列印，除可節省民眾等候時間外，並提供最直接、最迅速、最窩心

的服務。100年度共服務2,593件，每件約可節省5分鐘，深獲民眾肯定。

(2) 非臨櫃案件辦理

A. 網路申辦案件

民眾可透過本署檢察長信箱、單一申辦窗口、法務部便民e化系統、公共討論區等方式，向本署提出各項申辦事項，本署對於各項申辦案件均於1-3日內答覆。

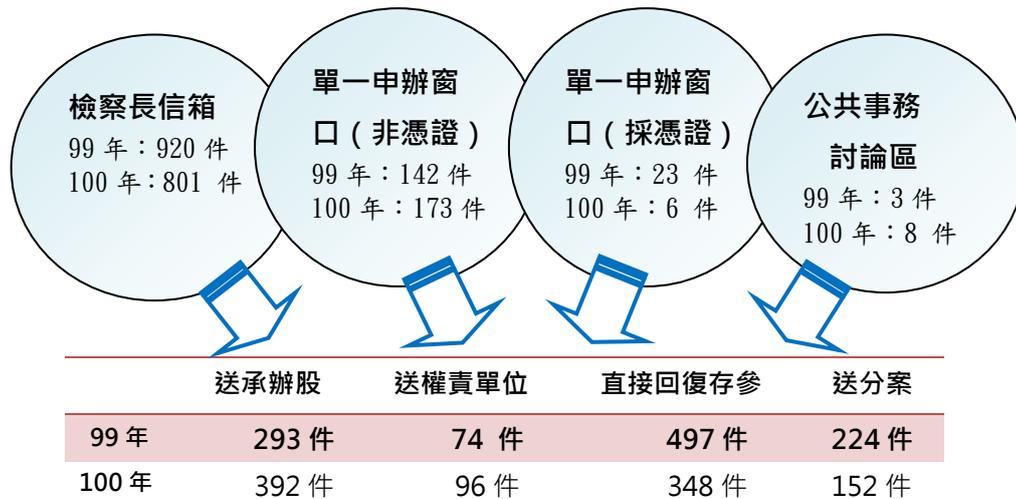


表 1：網路申辦案件處理情形

B. 電話、傳真申辦

民眾透過電話或傳真向本署各科室提出查詢或申辦，承辦人查明身分後即予以答覆或為必要之處理。成效如下：

科室	紀錄科 (件)	執行科 (件)	觀護人 室(件)	法警室 (件)	為民服務中 心(件)	更保 (件)	犯保 (件)
100年	3,055	30,123	955	6,446	18,995	175	253

表 2：電話、傳真申辦成效

(3) 特殊案件流程簡化程度

A. 性侵害案件被害人減少重覆陳述及一站式服務

為保護性侵害案件之被害人，推動「減少被害人重覆陳述」及「性侵害被害人



圖 9：一站式服務談話室

一站式服務」，即在醫院所設置友善、專業之驗傷、採證環境，由警政、社政及檢察機關，在被害人驗傷之醫院內同時製作被害人詢(訊)問筆錄，以減少被害人奔波及降低不適。100年計受理一站式服務及減少被害人重覆陳述共202件。

B. 首創無縫接軌－保護婦幼安全

(A) 與社區身心治療與輔導教育銜接

為使性侵害加害人執行刑罰完畢出監後，確實與社區身心治療與輔導教育銜接，請矯正機關於性侵害案件加害人出監前2個月，或接獲准予假釋公文時，隨即將性侵害加害人身心治療及輔導教育辦法第6條第2項之相關資料，分別寄送或傳真予相關單位。

(B) 跨機關聯繫

請臺中市政府警察局、衛生局密切與矯正機關聯繫，於性侵害加害人出監日前，將個案於出監翌日應報到處所、於出監後應接受身心治療或輔導教育之相關書面，連同送達證書，於出監日，送達性侵害犯罪加害人簽收，於出監當日請警方人員接送至各相關單位報到，首創全國各地於當日完成所有報到，落實無縫接軌，避免產生空窗情形，100年度共接送報到62件62人。

C. 簡化偵審流程

(A) 速偵案件，當日偵結

內勤檢察官訊問完畢後，對符合職權不起訴處分、緩起訴處分、聲請以簡易判決處刑情形之案件，得當場諭知前述各項處分，避免被告再次往返開庭偵訊。100年度共辦理9,454件。

(B) 量刑協商

審慎有效運用量刑協商制度，讓被告早日脫離冗長訴訟，簡化訴訟流程及節省司法資源。100年度共辦理1,234件。

(C)微罪不舉

對輕微案件，審酌被告犯行，認為即使未予追訴處罰，仍不失公平正義，且可達教化目的者，即予職權不起訴處分。100年度共依職權為不起訴處分達302人。

(D)妥適利用調解程序

為一次解決當事人民、刑事糾紛，對涉及債權、債務糾紛而生之訴訟或告訴乃論之罪，轉介調解委員會調解，使當事人一次解決紛爭，減少訴訟資源的無益損耗。100年度共轉介調解1萬8,081件。

(E)主動剪報、指揮偵辦

針對社會矚目或重大危害社會治安案件，本署不待司法警察報請指揮，立即分案偵辦，簡省報請指揮之資源浪費。

項目	剪報	主動分案偵辦	送承辦檢察官參處	存參
100年	1,480件	34件	75件	1,371件

表 3：100年剪報分案情形

D.遠距視訊系統偵訊

與各地檢察署、監獄、看守所、警察分局視訊連線，可依被偵訊人身分，在各該機關之網站上登載。屆時透過兩邊視訊系統進行偵訊，可避免往返解送人犯之舟車勞頓，並減少戒護人力及危險。一般民眾亦可按時就近至警察分局接受遠距訊問，簡省當事人旅途勞費。100年共計辦理461件。

E.全面公文電子化

傳遞及發送公文，均已全面電子化，對內以e-mail送公文，對外以電子公文發送，節省紙張浪費，更可節省郵資及公文往返時間。

F.劃撥發還保證金、日旅費

創設劃撥發還保證金及寄送證人、鑑定人、通譯日旅費，於寄送保證金發還通知書時，同時寄送匯入帳戶聲請書，具保人得於填妥後，依檢附文件寄送本署，本署即依聲請劃撥至民眾指

定之帳戶內，使民眾不再需要因領取保證金於上班期間遠至本署。證人及鑑定人之日旅費，若未於偵訊完畢後即時領取，亦得依此程序辦理。本署100年度依民眾聲請，共有107件採劃撥匯款方式，金額達603萬元。

G. 電腦列印相驗屍體證明書

相驗案件，當場發給相驗屍體證明書，以往複寫僅可發給6份，改為電腦列印，可依死者家屬所需份數，當場列印發給。

H. 公訴蒞庭卷宗數位化

每件起訴案件，於送法院審理時，卷宗先行影印，俾利公訴檢察官蒞庭時翻閱，浪費紙張龐大，本署創新以電子掃描成電子檔，不需影印浪費紙張，並可縮短偵、審程序，提高審判效能。

(4) 走動式服務

A. 安心餐券



圖 10：新聞資料-安心餐券

97年下半年金融風暴後，許多家庭經濟陷於困難，致部分弱勢家庭就讀國中、小學童，平常上課期間有學校供應之營養午餐，惟於寒暑假期間卻無以為繼。本署為關懷弱勢家庭學童，與合併前臺中縣、市政府合作，於98年度暑假起，運用緩

起訴處分金、量刑協商金，協助弱勢家庭學童寒暑假營養午餐，發放「安心餐券」，使彼等能安心就學。100年度共提供約49萬人次。

B. 法律服務及關懷活動—結合犯罪被害人保護協會臺中分會

(A) 關懷弱勢—偏遠法律扶助

合併前臺中縣和平鄉從無律師執業，其中梨山、福壽山地區多為農民及早年前往開墾的老榮民居住，鮮少接觸正確法律知識，更不知如何確保自身權益。本署96年間起，與

犯罪被害人保護協會臺中分會，共同結合臺中律師公會辦理的「臺中縣偏遠地區平民法律服務暨法治教育推廣」，由本署檢察官及臺中律師公會律師前往合併前臺中縣東勢鎮、和平鄉、龍井鄉、外埔鄉及大安鄉等偏遠



圖 11：法律服務現場

鄉鎮，辦理法治教育宣導及免費法律諮詢活動，反應十分踴躍。迄100年共辦理31場次免費法律服務宣導活動，對「身分弱勢」或「地理弱勢」的民眾提供必要之各項法律服務，廣獲社會肯定。

(B) 公益律師—免費法律服務方案

本署與犯罪被害人保護協會臺中分會自96年度起，結合臺中律師公會推動「志願服務律師方案」，99年度有29位公益律師加入，提供免費的「法律諮詢」服務、「撰擬訴訟文件」及部分「訴訟代理」、「調解代理」服務，實質嘉惠犯罪被害人，99年度計服務犯罪被害案件153件。100年度計服務犯罪被害案件213件，成長39%。

(C) 「溫馨到家」—心理創傷復健計畫

本署推動「溫馨到家」受保護人創傷復健計畫，99年度起聘請共16名諮商心理師、臨床心理師、社工師，結合亞洲大學心理系投入個案輔導工作。99年度計派案40案，輔導23案；100年度計派案47案，輔導31案，輔導案量成長35%，成案率提升8.5%。

(D) 主動關懷—權益保障

本署辦理相驗案件，為減少犯罪被害人因法律權益認知的缺乏，造成權益受損之情形，除由外勤檢察官於相驗時主動發給死者家屬「犯罪被害人權益手冊」外，另由本署提供死者家屬連絡資料供犯罪被害人保護協會臺中分會主動

聯繫，將犯罪被害人權益資訊寄送家屬。本署99年度共提供383件，100年度提供444件。

(E) 婦幼保護—最為溫馨

性侵害犯罪案件，經檢察官偵查終結提起公訴時，檢附「犯罪被害補償金申請書」予被害人，方便被害人洽請犯罪被害人保護協會臺中分會輔導申請犯罪被害補償。

C. 「關懷更生·強棒送愛」—更生人關懷服務

(A) 安心助學—協助更生子女

對於高風險更生人子女助學金，採「即時送件」、「即時辦理」方式，以即時幫助高風險更生人子女就學。100年計幫助58個家庭，93名高風險更生人子女順利就學，發放金額計18萬2,000元。

(B) 技訓無縫—提升職能

開立更生人身分證明文件，以利更生朋友參加公立職業訓練，免學雜、免檢定費用，計幫助158名更生人。

(C) 日光家園—中途之家

100年6月正式成立，收容幫助男性愛滋病更生人21人新生。

(D) 溫暖你心—首創愛心餐券

援助發放貧困更生人家庭免費餐券，憑此餐券可逕至臺中市各地悟饕池上飯包共24家門市，於期限內領取熟食便當，及時解決清寒更生人膳食方面需求。100年計發出258張愛心餐券。



圖 12：發放貧困更生人愛心餐券

(E) 用愛接軌—開啟新生

辦理「馨園」、「璞園」女性中途之家收容服務，收容181名無家可歸或不適返家之女性更生朋友，使其有屋可住，不致露宿街頭。

(F) 快樂上學—開辦識字班

開辦「識字班」，教導150名不識字收容人識字，從最基本注音符號開始，目前學員已看得懂家人來信，也可寫信回家，對其重建家庭關係，提升職場競爭力，助益良多。

(G) 感動服務，幸福升級—觀護工作延伸創意、便民與關懷

a. 首創與大學合作成立「司法

保護暨社區關懷中心」—本

署邀請亞洲大學、臺灣更生

保護會臺中分會、犯罪被害

人保護協會臺灣臺中分會

共同組成「司法保護暨社區

關懷中心」，透過再教育及

相關活動提升司法保護對象的通識能力，及凝聚家庭支持

功能，創造溫馨家庭。藉本中心搭建之多元化平臺，運用

多元課程規劃，廣泛納入各族群，呼應社區需求，以達成

司法精緻化以及活力化的目標，共計辦理專題電腦與中西

餐飲課程、社區生活營、教師研習會、入監輔導、馨生人

關懷活動法治教育等24項計畫，納入各族群，將更生人、

馨生人及一般民眾均導入社區大學，達成柔性司法剛柔並

濟，精緻化以及活力化的目標。

b. 緩起訴附條件緩刑與易服、社會勞動義務勞務人力之運用

—展現社區服務精神，使政府、社會及犯罪者三贏

(a) 節省監所成本部分—98年9月推動至100年12月，

共核准5,128件以勞務代替刑罰案件，提供勞動服務

共計131萬3,520個小時，以一日折抵6小時計算，

大約入監執行218,920天，如以在監執行所需之伙食、

人事管理、業務、獎補助計算，每人每天基本花費約

為440元，總計節省矯正機關成本約為9,632萬4,800

元，為國庫節省為數不小之矯正經費。



圖 13：犯罪被害人戶外團體活動

- (b) **創造社會利益部分**—98年9月執行至100年12月止社會勞動人之執行總時數高達131萬3,520個小時，若以基本工資每小時100元計算，至少創造了新臺幣1億3,135萬2,000元的產值。
- (c) **個人家庭不中斷工作實益**—98年9月至100年12月本署核准5,128件勞務代替刑罰案件，即有5,128個家庭受惠，免因刑之執行而遭受家庭破碎，與家人、子女分離之苦，避免延伸更多因家庭破碎或貧窮產生之社會或犯罪問題，因而降低之社會成本更是難以計算。
- (d) **推動專案執行深入台中市區每個角落**—相對為民服務人數難以計算，受惠對象包羅萬象有社區一般居民、身心障礙者、獨居老人等，對於本署所提供服務充滿感謝，更重要成效是曾犯過錯之社會勞動人，藉由勞動之過程發自內心產生悔悟，改變其未來人生之態度。
- (e) **執行社會勞動專案，化腐朽為神奇案例**—列舉如下
§臺中市生命禮儀管理所—送行者的樂章每天服務人次約200人。



圖 14：協助小靈位打掃

§剩下光年—關懷長者及創造新家園計畫

每天服務人次約200人，98年9月至今服務人數超過10萬人，服務範圍遍及臺中市各區。

§水患治理計畫及打造臺中新愛河



圖 15：因垃圾亂丟使綠川發出惡臭影響市容，經整理後，呈現清澈的河水

§慢性精神障礙患者園藝治療計畫



圖 16：整理前雜草叢生，清除整理後，花朵綻放，草地回春

§臺中監獄舊典獄長官邸變身為婚紗拍照景點

主動與臺中監獄聯繫，將其所有已荒廢的舊典獄長宿舍整修，在未整修前，雜草叢生，造成治安死角，經派社會勞動人加以打掃、整理，讓舊有的日式建築，因維護而重生，且因久遠的年代而呈現斑駁、滄桑的美感，



圖 17：整理後之舊典獄長宿舍

現已成為新人婚紗拍攝聖地及民眾懷舊造訪的熱門景點，因而彰顯社會勞動政策對社會的正面價值。民眾可於週一至週五開放時間直接至現場參觀，由於該官邸古色古香，與隔鄰之臺中市政府文化局之演武場連成日式建築物觀光景點，廣受民眾肯定。

3. 申辦案件書證謄本減量程度

(1) 申辦人免附申辦書表之便利性

A. 現場查詢

以往民眾至現場申辦，需填寫2至6張之狀紙，為減量便民，已簡化填寫一張聲請書表即可。

B. 下載本署全球資訊網頁申辦

本署網站及為民服務中心提供55項聲請表，供民眾提出各項聲請；另提供客製化25項熱門線上申辦服務，民眾打開本署網站首頁，即可點選辦理，並可利用網路提出聲請。

C. 電話、傳真遠距申辦

100年度共辦理59,103件，民眾透過電話、傳真辦理各項聲請事項，均免附相關證明文件及書證，經承辦人員確認身分無訛後，於不違反偵查不公開原則下即時答覆或辦理。

D. 執行案件口頭申辦

受刑人辦理易科罰金，只需至本署執行科提出身分證明，即由承辦檢察官審核是否准予易科罰金。100年度共准許8,236人易科罰金；另分期繳納易科罰金則有1,099人。

(2) 使用跨機關電子閘門辦理案件情形

A. 共享平台系統

本署辦理偵查案件，恆需向其他機關查詢或提供相關資料，數量甚多，並有其時效性，所以常需利用跨機關電子閘門，協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表。

B. 電子閘門認證績效

99年共辦理130,195件、100年共辦理134,900件，使用電子閘門認證辦理案件數成長率為3.61%。

(二) 服務流程透明度

本署為讓服務流程更加透明，將相關標準作業處理流程及相關服務資訊公布於本署網站或於署內各相關地點揭示，主動

告知申請人各項處理程序。

1. 案件處理流程公開程度

(1) 公開查詢種類

A. 本署全球資訊網—<http://www.tcc.moj.gov.tw>

- (A) 將本署之職掌範圍、各科室承辦業務、法律常識、常見法律問題、民眾聲請事項及程序之應備文件、處理時限、審核權責、承辦單位及電話公布於本署網站。
- (B) 於網站提供為民服務白皮書、訴訟輔導、法律宣導及教育、電子公布欄、統計園地、作業流程圖、主動公開政府資訊、緩起訴處分專區、社會勞動專區、毒品減害專區及電子公布欄等。
- (C) 對於案件偵結情形，除另行張貼於司法大廈前之布告欄外，亦公布於網站上，供民眾自行上網查詢，無需親至本署查看；另當天開庭進行情形，亦公布於本署網站上，供民眾輸入案號及傳票上載明之序號自行查詢。
- (D) 為使民眾於第一時間找到承辦人，將承辦人、電話、分機、傳真號碼及本署大型停車場位置標示於網路上；另於送達當事人之傳票上，亦分別註明。
- (E) 將本署新收情形、終結情形、終結起訴者罪名及性別統計、近 5 年來偵查新收案件罪名表、偵查終結起訴案件前 10 名罪名表，公布於本署網站上，民眾可立即得知本署各類案件的總體辦理情形。

B. 服務場所公布

- (A) 將各項申辦流程及辦理事項等，標示於法警室、為民服務中心、執行科、偵查庭外及當事人休息區。
- (B) 提供 3 台觸控式導覽電腦供民眾查覽。
- (C) 資訊化即時查詢
 - a. 新收人犯即時查詢—增設 52 吋大螢幕於本署法警室前，將新收人犯處理情形，隨時公布於螢幕上(姓名的第二

字以 0 代替)，被告家屬可從螢幕上得知該案件處理情形。

- b. 偵查庭偵訊進度即時查詢—將各偵查庭開庭進度公布於第 1 偵查庭上方，另在各偵查庭外設置螢幕顯示器，同步顯示該偵查庭偵訊中之案號及進度。
- c. 設置叫號號碼機—於為民服務中心設置叫號號碼機，供民眾抽取，公開服務次序。
- d. 將各項為民服務之流程圖懸掛於各服務場所明顯處，並設置各種中英對照之指示牌指引民眾。
- e. 多語化文宣—將民眾所申辦業務製成中英文或印、泰、越文文宣，提供民眾取閱，讓民眾瞭解办理流程及應注意事項，並將查詢管道專線電話、地址、網址印於文宣上。

(2) 案件查詢管道

A. 電話查詢

除本署為民服務中心設有專人服務外，亦可直接向承辦人員查詢(網路、傳票、公文等均載有承辦人姓名、股別及連絡電話與分機號碼)。

B. 現場查詢

為民服務中心內，指派經訓練嫻熟本署各項業務之專責人員，為民眾查詢及答覆。

C. 網路查詢

民眾可至本署網頁輸入案號及序號(傳票上均有註明)，即可查得當日開庭進度；又案件是否偵結，亦可上網查詢。另指派專人每日打開電子信箱，若遇緊急，即以電話連繫申辦民眾，請其儘速辦理，除遇假日，原則上於當日查覆。

D. 傳真服務

如變更應訊日期、變更地址及聲請傳喚證人，承辦股書記官收到傳真時，即請示承辦檢察官後，即予答覆。

2. 案件處理主動回應程度

(1) 制訂「臺灣臺中地方法院檢察署便民措施處理原則」

提示所屬同仁受理案件應依該處理原則第8條規定，對於民眾申請案件，應即時辦理，並依「檢察機關辦案期限及防止稽延實施要點」之規定，遵守各類案件的辦理期限並追蹤管考。若未能於期限內完成者，除有特殊因素外，應於期限屆滿前，主動通知民眾遲延事由及預定延長辦理之時程。

(2) 提供案件主動通知及確認功能

A. 提供電話或傳真查詢服務

本署紀錄科、執行科、法警室、觀護人室、為民服務中心、犯罪被害人保護協會臺中分會、臺灣更生保護會臺中分會均提供電話或傳真查詢服務。

B. 以電子郵件迅速回復民眾透過電子信箱申辦事項

民眾以電子郵件申辦各項業務，經專責人員接收後，即自動顯示已收件訊息。依本署訂立之「處理檢察長電子民意信箱人民陳訴案件應行注意事項」規定，至遲於3日內答覆辦理情形。若未能於期限內完成者，應於期限屆滿前，以電話或以電子信件告知民眾遲延事由及預定延長辦理之時程。

(3) 「速偵」案件，偵訊後當庭告知偵結情形

(4) 主動通知偵查結果

案件偵結後，本署均主動寄送書類予案件之當事人及移送之司法警、調單位，起訴、聲請簡易判決處刑案件於規定時間內送地院審理。本署研考科每月對各股歸檔及送審案件均嚴密管考，並每月製表陳核檢察長。

(5) 主動告知扶助機制—編印「犯罪被害人權益手冊」，於相驗時提供死者家屬，並主動告知扶助機制

為協助死者家屬，與犯罪被害人保護協會臺中分會編印「犯罪被害人權益手冊」，99年度共印製5千份，於相驗時主動

提供予死者家屬，使其了解相關法律規定及扶助機制。

(6)保障人權—推動「檢警第一次偵訊律師陪同在場」

為保障被逮捕人犯人權，發函警察局，請警方落實「警方第一次詢問時律師陪同在場」方案；另於本署拘留所新收人犯區內張貼文宣，告知人犯若符合法律扶助之要件可聲請法律扶助(即提供免費義務律師協助)。另司法警察逮捕或拘提移送本署偵查之人犯，若經檢察官向法院聲請裁定羈押，即主動通知其家人。

(7)創新主動通知警察單位解除警示帳戶

部分受刑人或被告，因詐欺案其帳戶被列為警示帳戶，造成其後求職或提款之困擾，本署於案件執行完畢或不起訴處分確定，主動通知警察單位解除，不需提出聲請，俾其早日重返職場。

(8)民眾陳情調查案件之處理

人民陳情或檢察官受理上級機關交查之人民陳情案或其他調查案件，依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情要點」規定，分案調查。上開案件於調查後，依規定於30日內將結果函覆陳情人或上級交查機關。統計100年陳情調查案件共362件，均一一調查通知，並陳報上級機關。

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

1. 洽公環境適切程度

(1) 良好環境規劃

本署辦公處所位於臺中司法大廈，已有多數之歷史，相當老舊。本署為打造適切的洽公環境，重新逐步整修與民眾相關之各個空間，包括為民服務中心、拘留所及其內之律師接見休息室、當事人休息區、各樓層盥洗室、偵查庭、執行科、哺乳室、法警室、觀護人室、溫馨談話室、修復式談話室及執行科等，並更換天花板及燈管，提供民眾最明亮、適切之環境。

- A. 為民服務中心—為民眾洽公最頻繁之處所，本署為提供民眾最明亮、舒適之洽公環境，設置民眾閱讀區，提供中英文報紙、雜誌、各項聲請書表、法治宣導文宣、2 台供民眾查覽本署各項業務之觸控式電腦及繕寫桌、傳真機、影印機。
- B. 當事人休息區—設於偵查庭外，為供應訊之當事人休息，備



圖 18：為民服務中心—繕寫桌、書報雜誌區、沙發區

有各項聲請表格、法治文宣及各項申辦事項文宣(中英對照)，並將當事人休息區庭園綠、美化。

- C. 偵查庭—設於司法大廈 1、2、4 樓，民眾至法警室報到，即可知道其應訊偵查庭位置。偵查庭內備有當事人座椅及錄音、影設備，莊嚴、肅穆、明亮，廣獲民眾好評。

(A) 雙向電視系統偵查庭

100 年間重新整修性侵害、證人、檢舉人指證案件雙向電視系統偵查庭，內設有單面鏡指認牆及變音設備，讓指證

之被害人單面近距離指證，以保障被害人、檢舉人及證人之安全。

(B) 遠距視訊偵查庭

提供居住外轄，或在外轄監所執行或在押的偵訊對象，可就近至警察分局或監所內的遠距視訊設備前，接受檢察官偵訊，提供外轄民眾無需至本署應訊的便捷，及簡省耗費往返解送人犯之人力及物力。



圖 19：單面指認牆及變音設備，保護檢舉人與證人

(C) 偵查庭內、外之友善設備

偵訊時採全程錄音錄影，並提供當事人座椅，設置偵訊筆錄雙面螢幕及勘驗用之影音播放設備。並於偵查庭外增設液晶螢幕，顯示開庭時間及進度，使到庭當事人感受友善與尊重。

D. 拘留所

留置新收人犯、待送監執行受刑人及提解在監所被告等候偵訊之處所。

(A) 闢設律師接見休息室

本署與法律扶助基金會臺中分會合作，提供免費法律諮詢服務，拘留所內設置不受監控之律師接見休息室，供律師接見新收人犯。於新收人犯區，張貼「檢警第一次傳訊律師到場陪同服務說明」文宣，由本署法警依據被告要求即時連繫法律



圖 20：律師接見休息室

扶助基金會臺中分會律師到場陪同偵訊，保障新收人犯之權益。

(B) 裝設「光觸媒紫外線殺菌設備」

增設獨立冷氣空調系統，並於空調系統主機上裝設「光觸媒紫外線殺菌設備」，以除臭及消毒，維護新收人犯健康及人權。

(C) 設鎮靜室

於牆面安裝防撞安全設施，對有精神異狀、情緒不穩、自殺或自殘跡象之人犯，將其隔離於鎮靜室內，以維護其人身安全。

(D) 設負壓隔離室

設負壓隔離室，對有傳染病之人犯予以隔離，以維護其他人犯免於受健康威脅。

(E) 紙杯及溫開水

將原置放於地上之茶水桶，改放茶几上，並提供紙杯及溫開水，供人犯隨時取用，尊重其人格。



圖 24：溫開水、電話



圖 25：鎮靜室



圖 26：負壓隔離室

(F) 提供餐點

對於移送本署之人犯，逾用餐時間，提供其餐點，100 年提供人犯 8,217 次餐點。

(G) 主動提供人犯衣物及衛生用品

除提供人犯乾淨衣物外，並提供衛生棉及紙尿褲。由於送至本署之新收人犯，多為現行犯或通緝犯，經過警方追捕

後，常有衣服破裂、髒亂、惡臭或不足保暖情形，為維護基本尊嚴、啟發向善的心理，並彰顯司法機關對人權的尊重與關懷。本署發動捐衣活動，由署內同仁提供各式男女衣物供本署留置人犯穿著取用，維護其基本尊嚴，並不使人犯受寒。



圖 27：所剩衣物→再增添衣物

E. 溫馨談話室

家暴、性侵害案件之被害人，所受身心創傷，往往難以彌平，為安撫其創傷心靈，不因案件偵訊過程而觸動其傷痛，本署設置溫馨談話室，提供隱密安全且柔性溫和之空間，可透過遠距視訊系統指認被告，同時進行偵訊，以維護其尊嚴與隱私，並避免與被告面對面接觸，造成二次傷害。

F. 設置修復式司法談話室



圖 28：修復式司法談話室

我想知道為什麼？讓與犯罪有關的當事人聚在一起，說出自己感受，修復犯罪造成的傷害，共同處理犯罪後果，透過犯罪被害人與加害人間的對話，促進當事人間真誠溝通、導引自我情感復原力量，共同修復因犯罪所帶來的傷害，讓加害人認知其罪行所造成的傷害，真誠地認錯悔改、



圖 29：修復式司法成果發表會

承擔責任，減少將來再犯罪的可能；並讓受害人了解，甚至進一步體諒加害人犯錯之原因，真誠的原諒被告，與加害人共同修復犯罪所造成的傷害。

G. 購置國內各檢察署唯一之整合性測謊椅

對性侵害犯罪之受保護管束人實施測謊，以事先瞭解其內心思維及真實行為，若發現有再犯可能，事先採取必要防制措施，落實維護婦幼安全。

H. 提供死者與其家屬最尊嚴、良好環境的解剖室

(A) 解剖室前另設準備間，提供解剖採證過程的攝影記錄，供家屬自由選擇是否觀看，不需和遺體接觸且保有死者隱私。

(B) 解剖室內設置空調負壓及排放空氣過濾設備。

(C) 裝置排放廢、污水的生化處理設備。

(D) 進行固體廢棄物消毒。

(E) 解剖室壁面、天花板、地板全部翻新，並與周圍環境予以區隔。

(F) 解剖室旁設置死者家屬等候休息處所。

(2) 內部庭園藝術化

於當事人休息區，打造綠意盎然之庭園花園，於偵查庭外及各樓層走廊懸掛複製世界名畫及更生人於監所內之作品，以綠、美化庭園，並緩和開庭或洽公之當事人緊張不安情緒。



圖 30：偵查庭外懸掛複製名畫



圖 31：為民服務中心內外懸掛複製名畫



圖 32：綠、美化中庭花園

(3) 設置文藝櫥窗及文藝走廊

將各樓層電梯口前之走道間，設計成文藝櫥窗展示檯，並將第一辦公大樓通往第二辦公大樓之空間改為文藝走廊。

(4) 懸掛字畫及放置盆栽

在每樓層走廊，均懸掛字畫及放置盆栽，綠、美化整體環境。

(5) 標示服務項目及各項申辦流程

將各科室服務項目，張貼於為民服務中心外，另將各類民眾申辦項目之流程張貼於本署大門入口醒目處，以利民眾查詢。

(6) 多語標誌

東南亞國家人民因不同原因至我國居住、工作或旅遊者，日益增多，因案涉訟或因其他事務至本署洽公者，亦日益頻繁，甚至漸有較多於英語系國家人民之情形。本署原設置之指標僅採基本的中英文對照，似已不敷實際需求，為提供更妥適及便民的洽公環境，本署部分指標已納入多種語言(包括越、印、泰文)，另各式法律文宣亦有採用多語化方式進行宣導。

(7) 公開服務人員姓名及職別

- A. 櫃檯服務人員(包括站崗法警)除配戴服務證外，另於桌面上置放服務人員之姓名與職別，並安排志工服務。
- B. 於偵查庭置放承辦檢察官之名牌，以供民眾辨識，並提升檢察官問案態度。
- C. 志工服務人員，均穿著紅色背心，讓民眾易於辨識。

(8) 問卷調查為改善參考

為瞭解民眾對本署洽公環境適切滿意度，本署進行問卷調查，以作為改善參考。

2. 服務設施合宜程度

(1) 核心設施

- A. 提供各項聲請書表、填寫範例、六法全書、繕寫桌(備有日光燈)、兩台觸控式導覽電腦。
- B. 為民服務中心設置叫號號碼機，供民眾抽取號碼牌，依序

服務民眾及受理民眾申辦。

- C. 設置三處當事人休息區，紓解民眾至本署開庭之緊張心情。除一處設置於室外，另二處室內當事人休息區設置在為民服務中心及執行科，提供電視、報章雜誌、沙發桌椅、繕寫桌、各項法治文宣、聲請表、觸控式導覽電腦及免費無線上網。
- D. 設置哺乳室(內有電冰箱、搖床、蚊帳、2人座沙發椅、換尿布桌、洗手檯、紙尿褲及濕紙巾)，供婦女哺乳之用。
- E. 備有娃娃車、供身障用之四腳椅及輪椅，隨時由志工服務。
- F. 各樓層均有逆滲透飲水機、設置無障礙設施(包括身障使用公共電話、身障斜坡道、專用停車位、導盲磚、電梯語音點字設備、身障專用盥洗室及緊急按鈕等設施)，方便身障民眾洽公。
- G. 設置乾淨舒適盥洗室，其內提供必要之衛生用品，洗手乳、衛生紙、擦手紙等，均隨時補足。
- H. 設置愛心傘，供民眾下雨使用。
- I. 設置愛心鈴，供身障民眾申告或需協助者使用。
- J. 本署第一、第二辦公大樓 1 樓民眾休息區設置中央行政機關室內公共區域免費無線上網(iTaiwan)，提供無線上網功能，民眾可使用無線網路環境上網查閱資料及使用線上服務。

(2) 一般設施

- A. 為民服務中心之民眾洽公處備有老花眼鏡、面紙、影印機、傳真機、免費無線上網、緊急用電區、公用電話、電話卡、繕寫桌椅、原子筆、訂書機及由一位志工專為民眾代填各項聲請表格。
- B. 備置急救箱。
- C. 會客室—提供當事人與司法警察洽談公務及會客之空間。
- D. 協商室—提供公訴檢察官與當事人認罪協商時使用。
- E. 民眾陳情接待室。

- F. 大型免費停車場—共 360 個停車格，供民眾洽公停車方便。
- G. 置物櫃—方便民眾臨時置放物品。
- H. 垃圾分類—各樓層均有設置，以利資源回收。

(二) 服務行為友善性與專業性

1. 服務親和程度

(1) 洽公服務禮儀

A. 主動協助

- (A) 於本署第一辦公大樓入口處，安排 2 名志工及法警擔任引導人員，主動為民眾引導，協助民眾辦理相關事項，以解除民眾不安及緊張情緒。
- (B) 在為民服務中心內安排 1 位專責志工，主動協助民眾。



圖 33：安排志工協助民眾及為民服務中心服務情形

B. 安全維護

- (A) 執行科前安排 2 名法警，協助受刑人辦理執行報到手續，並引導按鈴申告民眾至臨時偵查庭應訊等事宜。
- (B) 法警室前，安排 1 位法警駐守，除主動協助民眾並指引方向外，並對每位進入司法大廈之民眾，作初步的安全檢測。
- (C) 於廁所內設置緊急鈴。

C. 走動式服務

由值週主任檢察官及各科室輪值主管，走動式為民服務。主任檢察官對前來開庭應訊之當事人，進行檢察官問案態度等多項抽樣訪查；輪值科室主管則檢查本署洽公環境，並抽樣詢問洽公民眾對本署同仁處理態度及硬體設施之相關反映，

作為改善參考。

D. 犯罪被害人陪同服務

(A) 對於前來犯罪被害人保護協會台中分會洽公之犯罪被害人或其家屬，從搭乘電梯至步行到辦公室皆指派專人全程引導並陪同，使犯罪被害人或家屬倍感溫馨。

(B) 對於犯罪被害事件，除由外勤檢察官於相驗時主動提供家屬「犯罪被害人權益手冊」外，另由本署提供資料供犯罪被害人保護協會台中分會寄發犯罪被害人保護資料，並主動電話連繫前往案家拜訪，關心當事人需求並提供必要協助。

E. 提供外籍人士服務

本署成立 6 人涉外小組及 15 人外事小組，提供外籍人士法律諮詢及受理申辦各項業務。

F. 安心入監服刑，無後顧之憂

發監執行之受刑人，若家中有幼童或需要他人照料之家屬，本署即主動轉介當地社會局提供必要之協助，俾使受刑人家屬，均能受到妥適之照顧，不因受刑人入監，而影響其家屬生活，更使受刑人安心入監服刑，而無後顧之憂。

G. 以友善態度，提供各項查詢服務

(A) 電話及網路查詢服務

本署於傳票上或發函時，均將承辦人、電話(包括分機號碼)、傳真號碼與本署網址於公文函顯示，並於信封上提供電話、地址、網址、位置圖。民眾可依電話號碼所示找到承辦人，亦可向本署為民服務中心或至本署網站查詢。

(B) 快速提供現場查詢服務

本署於為民服務中心設有專責服務人員，受理民眾申辦事項，核對身分後，隨即以電腦查詢，快速而便捷。

(2) 電話禮貌測試績效優良

A. 「您好，很高興為您服務」—電話禮貌叮嚀小卡

為提升本署為民服務電話禮貌，除將行政院研考會97年3月3日會研字第0972160181號函訂發布電話禮貌測試量表，送本署全體同仁參考外，並製成小卡片，分送每位同仁貼於電話筒上，提醒同仁接聽電話時，應注意電話禮貌。

B. 上級電話禮貌抽測成績均優

100年4、7、9、11月，經臺灣高等法院檢察署電話禮貌測試，成績均為優等。

C. 不定期電話禮貌測試

本署為推動同仁電話禮貌，特別製作問答題，由走動式管理主管及每月指定不同之錄事、書記官就電話禮貌及專業問題，對本署同仁(包括法警、執行科、紀錄科、為民服務中心及總機人員)進行測試並評分，並每月製作報表陳核檢察長。電話禮貌測試：99年平均為91.42%，100年平均為91.6%(依行政院研考會訂定之電話禮貌測試量表統計)。

D. 評定績優者，公開表揚

本署為提升電話禮貌，每月指派專責人員為電話測試。若發現態度不佳者，立即予以糾正。本署另請至本署實習之亞洲大學財經法律系同學協助測試並評分，經評定為績優者，於署務會報中予以表揚。



圖 34：檢察長親自表揚受測優良同仁

2. 服務行為可勝任程度

為民服務並非僅靠一腔熱忱，即可達到為民服務之目標，必需具有專業能力，嫻熟各種法令規章、行政函示及相關作業流程，方能作好為民服務工作，讓民眾滿意。為精進本署服務人員專業度與可勝任度，本署透過以下作為，提升同仁專業能力，務

使全體同仁均能勝任愉快，展現優質服務作為。

(1)全方位專業訓練

A.新進同仁專業訓練

彙整各科室相關法規、作業流程及應行注意事項等，由各科室主管擔任教師，舉辦研習座談會，對新進同仁為職前訓練，期能於到署任職即可勝任。

B.建置知識庫

與檢察官辦案相關之法規、命令、函示及作業流程等相關資料，建置於本署內部網站知識庫系統內，供檢察官於處理業務時參考，並隨時更新最新資料。



圖 35：知識庫系統畫面

C.制定 S.O.P.

檢察官偵查作為標準作業程序（厚達442頁）、各科室標準作業流程（厚達426頁）及婦幼保護實用法令彙編（厚達279頁），就所有相關法規、作業流程、程序、表單及應行注意事項，均分門別類，詳予記載，提供本署同仁均能熟知並落實相關作業程序，俾能避免發生或減少行政疏失，並有效簡化相關流程，以迅速因應民眾之各項需求，提供最便民、最快速之服務。相關作業流程，全部置放於網站上，並編妥各項流程目錄，同仁上網查詢時，依目錄所顯示點選，即可查出，並請各科室派專人管理，隨時修正，方便同仁隨時參閱。

D.定期召開主任檢察官會議

每二週由檢察長召集主任檢察官，舉行主任檢察官會議，就偵查及行政業務暨為民服務所遭遇各項問題提出討論，謀求解決，並於會後轉知同仁辦理。

E.定期召開公訴組務會議

為凝聚公訴檢察官之向心力及增進公訴能力，定期召開組務會議，自由提出問題，溝通、討論，達成共識，統一公訴作

為。並就實務尚有爭議問題，或新的判決意見，提供相關實務見解，讓公訴檢察官於法庭上之表現更出色。

F. 鼓勵同仁參與研習課程

鼓勵或指派同仁參加法務部、各級檢察署、政府機關或民間機構所舉辦之研習、座談會課程，提升專業知識。

G. 專案小組會議



圖 36：肅貪執行小組會議

按季邀集轄區警、調、憲、海巡、政風及其他行政機關召開肅貪、緝毒、掃黑、婦幼專案小組會議，轉達上級函示及討論各機關所遭遇問題，會後分別轉知所屬辦理，以提升專業性。

H. 辦理核退案件

本署為減少各警察機關移送案件被核退比率，由核退組將核退案件常見缺失，制定「臺灣臺中地方法院檢察署司法警察機關移送刑事案件證據清單檢核表」，提供各司法警察機關於偵查犯罪時，逐一檢視並備齊，民眾亦可減少因司法警察重行調查、補正所造成之時間及勞務耗費。臺灣高等法院臺中分院檢察署於業務檢查時，對本署上揭作為，表示肯定及嘉許。

I. 提升同仁專業能力

本署不定期聘請或邀請專家、學者或其他專業人士至本署演講，提升同仁專業能力。

J. 打字速度測試



圖 37：同仁參與專題演講上課情形

提升書記官打字速度，俾其於製作筆錄時，不致遲滯訴訟。本署對所有書記官均為打字速度測試，如未滿 50 字標準，則要求其自我提升，以免耽擱民眾開庭時間。

K. 提升法警勤務專業度

法警第一線面對洽公民眾，服務態度好壞，攸關民眾對本署為民服務之觀感，為提升其專業能力及服務態度，法警室於每週五召開勤務會議，隨時解決問題。

L. 志工專業訓練

本署設有觀護、更生、犯罪被害人保護及為民服務引導志工，經常聘請專家、學者，或以自聘方式舉辦各項教育訓練，提升專業服務能力。

M. 成立英語社團

長年聘請外籍教師於每週五中午至本署上課，課堂上全程英語會話互動學習，並鼓勵同仁參加英語測驗：自 96 年通過人數 25 人，及格率 6.98%，逐年增加至 100 年通過人數 141 人，及格率 31.61%，進步幅度甚大，並公布榮譽榜。

(2) 全方位服務

本署指派資深薦任書記官一名，於為民服務中心擔任訴訟輔導工作，該名書記官熱情、誠懇、平和，具有行政、執行及紀錄各項資歷，對於偵查案件相關作業流程及規定與法令，相當熟稔，對民眾所提相關問題，均不厭其煩提供一次告知之完整答覆，頗受民眾信任與滿意，經常有民眾指名請其服務。

(3) 自我檢測

對於民眾常提問之問題製成 Q&A，包括常見刑事執行程序 51 題、常見問題 33 題、法律常識問答 25 題、社會勞動問答集 10 題，均公布於本署網站，供民眾隨時上網查詢。另本署除請走動式科室主管及相關人員不定時對紀錄科、執行科、法警室及為民服務中心人員測試服務態度外，並委託亞

洲大學學生協助測試。100 年度共測試 167 人、13 題，僅有 10 人回答不夠詳盡，佔 5.98%，其他人均能完全正確回答。對於測試結果不佳者，即時告知及要求改進，並作為年終考績參考。

(三) 服務行銷有效性

1. 便民措施宣導有效程度

本署施政宣導範疇，按年度或視需要(如選舉期間進行反賄選宣導)擬定不同宣導主題，包含一般行政事務、為民服務措施、反毒、反貪、反賄選、反詐騙、清新職棒反打假球、維護著作權、婦幼安全、更生保護、犯罪被害人保護、社會勞動及校園法治教育等項目，均持續結合各機關(構)之資源，以多元、主動，張貼文宣廣告、活動宣傳車、擺設攤位、播放光碟、舉辦座談會等方式進行，總體宣導人次甚為可觀。本署相關法治宣導工作，於 99 年、100 年更獲法務部司法保護評比第 1 名(此評比包括法治宣導)。

2. 一般服務措施宣導

(1) 司法改革民意座談會



圖 38：司法改革民意座談會舉辦情形，並發放文宣

本署每季指派主任檢察官、檢察官及為民服務中心科長等人，至各警察分局舉辦 2 場次之司法改革民意座談會。邀請民意代表、區長、里長、各級學校校長、調解委員、媒體記者及一般民眾與會。於座談會前，先由本署就為民服務之相關便民及施政措施為 20 至 30 分鐘影片介紹，現場提供為民服務及相關法

治文宣，歷次座談會討論均十分熱烈。本署會後並將相關意見彙整作為改進參考，並陳送臺灣高等法院檢察署。100 年度總計辦理 7 場次。

(2) 婦幼保護關懷宣導

本署結合犯罪被害人保護協會臺中分會於 100 年度推動「加強婦幼保護宣導專案」，辦理下列各項宣導活動

A. 性侵害防治巡迴表演

本署 99、100 年度均委託「大開劇團」，以「校園性霸凌防治—奇奇怪異偵探社」節目，至國中及高中校園進行性侵害防治巡迴表演，計演出 12 場次，逾一萬名學生觀賞。

B. 婦幼保護校園講座活動

安排本署檢察官、檢察事務官或觀護人，以防制性侵害、網路安全、霸凌…等議題，至大、中、小學校園演講。100 年度共辦理 235 場次，估計共 567,783 人參加。

C. 繪本說故事宣導

首創結合臺中市故事協會及故事講堂 2 團體，至幼稚園、托兒所舉辦繪本說故事活動，藉由說故事，對幼童宣導性侵害防制觀念。100 年度共計辦理 20 場次，估計共 1,621 人參加。

(3) 機關團體至本署參訪宣導活動

A. 海外團體、學校、機關(構)至本署參訪

100 年度計有越南司法部代表團、大陸地區檢察官協會等 5



圖 39：越南司法部參訪



圖 40：浙江檢察官協會參訪



圖 41：學生參訪偵查庭

個外國團體參訪本署，並與本署檢察官舉行座談，對於兩岸及國際司法互助等事項，互相交流。

B. 學校或機關(構)參訪

學校及其他機關(構)至本署參訪時，均由本署指派人員介紹為民服務措施、業務簡介、軟硬體設備等，並發放各項文宣，宣導法治觀念，常獲參訪師生或團體肯定，並回贈獎狀及錦旗。100 年度計 82 梯次、估計共 3,756 人到本署參訪。

(4) 民眾洽公宣導服務

凡民眾至本署為民服務中心洽公時，本署服務人員均視民眾個別需要，就本署為民服務之措施進行宣導。

(5) e 化服務宣導

本署自96年間起，持續於寄發傳票時，檢送本署e化服務線上聲請宣傳單，直接向民眾宣導以e化方式申辦相關事項，平均每年均寄送逾一萬份。

(6) 個別主動宣導

A. 犯罪被害人權益保護宣導

本署檢察官於相驗時，均主動發給死者家屬「犯罪被害人權益手冊」，供其瞭解相關法令規定及扶助機制。

B. 反詐騙宣導

本署印製反詐騙宣傳單 70 萬張及反詐騙小叮嚀手冊 70 萬本，自 98 年 3 月 5 日起逐戶分送轄區所有民眾。

(7) 網站公告服務措施

本署網站置有「為民服務專區」、「訴訟輔導」、「重大政策」及「法律宣導及教育」等內容，公布本署組織職掌及聯絡方式、為民服務白皮書、每年度提升服務品質實施計畫、為民服務工作流程圖、發還保證金單一窗口流程、各類書狀範例、訴訟程序介紹及輔導、法律輕鬆談等常見法律問題及行政院及法務部

重大施政政策等，提供民眾隨時查閱。

(8) 印製各項文宣

本署提供12項為民服務說明，放置為民服務中心，由民眾自行取閱；另就反詐騙、反毒、反賄選、反貪、婦幼安全、更生保護、犯罪被害人保護、社會勞動及法治教育等不同宣導內容，分別印製文宣品、文具或製作光碟，於辦理各項活動時發送予民眾。

(9) 結合不同機關(構)資源辦理

本署結合臺灣更生保護會臺中分會、犯罪被害人保護協會臺中分會、臺中觀護志工協進會、政風機構及其他相關機關(構)之資源，共同辦理各項宣導活動，除簡省經費外，亦因人力、物力的充份支援，獲得更大的宣導效益。

3. 計畫宣告

本署推行各項犯罪預防宣導及為民服務措施，多事先邀集不同機關(構)召開會議，取得共識後執行之，俾能結合各機關(構)資源，並展現最大效益。重要者如下：

(1) 公告「年度工作計畫」及「提升服務品質實施計畫」

本署每年第一季在本署網站公告當年度的工作計畫及提升服務品質實施計畫，說明當年度各項工作及提升服務品質措施。

(2) 召開「臺中地區政風業務聯繫協調中心聯繫會議」

於100年9月29日邀集轄區35個政風機關(單位)舉辦政風業務聯繫協調會，由本署提供轄區72個機關(構)反賄選布條746面、直立宣導牌87面、海報686張、面紙173箱、摺頁宣導文宣250,290份，請各機關(構)配合辦理反賄選及各項法治宣導，宣導對象逾50萬人次。

(3) 召開「檢察機關排除引發民怨犯罪計畫」執行會議

本署於100年5月26日邀集轄區司法警調及相關行政機關，共

同召開年度排怨計畫會議，除宣示執行排怨計畫的具體措施、精進作為及成效外，並徵求與會各機關之意見，自訂轄區的排怨計畫重點項目，共同強力查緝各項引發民怨之犯罪。

4. 重要的為民服務及施政宣導活動

本署每年度依據各項宣導主題所舉辦之宣導活動繁多，僅就較具特色者略述如下：

(1) 最主動的宣導—反詐騙

本署印製反詐騙宣傳單 70 萬張及反詐騙小叮嚀手冊 70 萬本，自 98 年 3 月 5 日起逐戶分送轄區住戶。

(2) 最多機關配合的宣導—結合轄區 72 個公務機關

本署自 100 年 9 月 29 日起，至 101 年 1 月止，結合轄區公務機關(構)懸掛反賄選及反毒布條、樹立宣導牌、張貼海報、發放宣傳面紙、摺頁文宣，宣導對象逾 50 萬人次。

(3) 最平民化的宣導—火車車廂反賄選

本署自 100 年 10 月 14 日起，至 101 年 1 月 13 日止，在鐵路縱貫線中部路段區間火車(員林至后里站)，共計 60 個火車車廂內，設置反賄選活動看板，每個月約 18 萬名旅客搭乘前揭車廂。

(4) 四處走動的宣導—反賄選彩賄專車

本署租用繪有反賄選檢舉標語之「彩繪專車」3 部。自 100 年 11 月 15 日起，至 101 年 1 月 13 日止，巡迴臺中市各區，藉由活動式廣播、播放影片及發放文宣等方式，宣導反賄選理念。



圖 42：反賄選宣導與民合影

(5) 最生活化的宣導—公車車廂反賄選

自 100 年 10 月 14 日起，迄 101 年 1 月 13 日止，在臺中市部分重要公車路線之公車車廂(最多時 30 部)，設置反賄選活動看板。預計宣導對象達 24 至 30 萬人次。

(6)進入客廳的宣導—跑馬燈反賄選

本署協調轄區 4 家有線電視媒體，自 100 年 10 月 14 日至 101 年 1 月 13 日以電視跑馬燈之方式，持續播放反賄選、反毒及檢舉賄選獎金等訊息。

(7)最健康的宣導—登山反賄選

本署於 12 月 4 日在臺中市大坑登山步道口之地震公園，舉行「臺中地區 100 年大家來登山、全民反賄選暨法治教育宣導活動」大會，邀請法務部曾部長及各級長官蒞臨，現場超過 5,000 名民眾於登山前後熱烈參與。



圖 43：登山反賄選

(8)無所不在的宣導—垃圾車反賄選

本署 100 年 10 月 15 日起，至 101 年 1 月 13 日，結合臺中市政府環保局，於轄區 600 輛垃圾車上懸掛反賄選宣傳標語及檢舉賄選電話布條，穿梭大街小巷。



圖 44：垃圾車反賄選

**(9)無遠弗屆的宣導—職棒總冠軍賽
反賄選宣導**

本署於 100 年 11 月 26 日亞洲職棒大賽，在臺中洲際棒球場舉行時，於本壘板後方張貼「直言不賄真英雄」之看板，每次投手投球時，均可透過電視轉播清晰看到，對全國收視民眾直接宣導反賄選。

(10)與民眾面對面的宣導

本署自 100 年 10 月 1 日起，迄同年 12 月 17 日止，在臺中市各地的區公所、里民活動中心、寺廟、產銷班、學校、老人活動中心及里辦公室等地，舉辦「臺中地區反賄選暨法治教育宣導座談會」共計 168 場次。最遠達和平區梨山地區、

達觀部落等地，由檢察官親至基層與民眾面對面宣導各項為民服務措施、反賄選理念及法律常識，參與民眾約達 50,000 人以上。

(11)改過向善的宣導—社會勞動宣導及活動

本署自 98 年 9 月起，每月辦理社會勞動法令說明會、毒癮戒治說明會、酒醉駕車預防宣導及就業促進活動，迄 100 年 12 月 31 日止，總計辦理 93 場次，宣導對象約 4,977 人。並依法務部指示辦理 99 年度「春節送暖-人間有愛」社區關懷專案，與政府機關(構)及村里辦公室等合作，以社會勞動人力結合社區志工的方式，協助社區服務、環境綠、美化及弱勢關懷等工作。使社會勞動人於執行過程中獲得工作經驗，並體悟及學習服務的精神，並有部分社會勞動人在履行完成後，返回該機構繼續擔任志工、被聘為正式員工或參與照顧為正式員工或參與照顧服務員訓練等，不僅給予輕微犯罪的受刑人更生機會，亦造福更多的民眾，發揮社會勞動制度回饋社會之功能。經傳播媒體報導，共計登載於平面媒體 18 則，電子媒體 21 則。



圖 45：新聞報導-社會勞動宣導

(12)媒體報導

本署辦理各項為民服務或施政宣導活動，多有發布新聞稿或邀請媒體記者前來採訪，讓本署各項為民服務及施政作為，透過媒體報導，廣為社會民眾知悉。100年度媒體報導次數總計超過200則以上。

參、顧客關係

為了解民眾對本署各項便民措施及服務人員的評價，針對本署同仁、洽公民眾、律師及臺灣臺中地方法院法官，就各項服務及施政措施，檢察官問案態度、本署員工滿意度等進行調查，以做為改善之參考，期能使本署各項措施能更貼近民眾期待。

一、民眾滿意度

(一) 民眾對本署為民服務滿意度

1. 信心水準及誤差分析

為瞭解本署服務品質，設計問卷，就本署各項行政服務品質，分申辦作業便利度、案件流程公開透明度、洽公環境適切度、單一窗口服務功能、服務人員專業能力、現場服務人員親和度、電話人員親和度等 7 子項進行調查，調查時間為 100 年 1 月~12 月，調查對象以民眾及本署員工為主，採隨機抽樣及便利抽樣方式調查，共取得 822 份問卷，扣除無效樣本，有效樣本數為 805 份，有效樣本率 97.93%，在 97.93% 的信心水準下，抽樣誤差 (Margin of Error) 為 $\pm 3.52\%$ 。

2. 信效度分析及滿意度分析

問卷內容以反應民眾對本署各項服務感受為調查依據，佐以實務不斷進行修擬，另請專家(僑光科技大學教授)審視問卷，具有專家效度。並以 SPSS 進行信度分析，得出總信度 Cronbach's α 係數為 0.951。該份問卷具有相當信度及效度，本署所做問卷為優良測量工具，並佐以量化分析，了解滿意度趨勢及研擬改善措施。

3. 趨勢分析

項目	年度		98年	99年	100年	98年v.s99年 成長比較	99年v.s100年 成長比較
	98年	99年					
A.申辦作業便利度	92.21%	95.12%	94.66%	3.16%	-0.48%		
B.案件流程公開透明度	-	89.42%	93.91%	-	5.02%		
C.洽公環境適切度	92.16%	94.25%	94.16%	2.27%	-0.10%		
D.單一窗口服務功能	91.35%	94.08%	94.78%	2.99%	0.74%		
E.服務人員專業能力	90.27%	95.64%	95.65%	5.95%	0.01%		
F.服務人員親和度：現場	91.62%	95.12%	94.78%	3.82%	-0.36%		
G.服務人員親和度：電話	84.06%	93.03%	90.19%	10.67%	-3.05%		

表 4：為民服務滿意度統計表

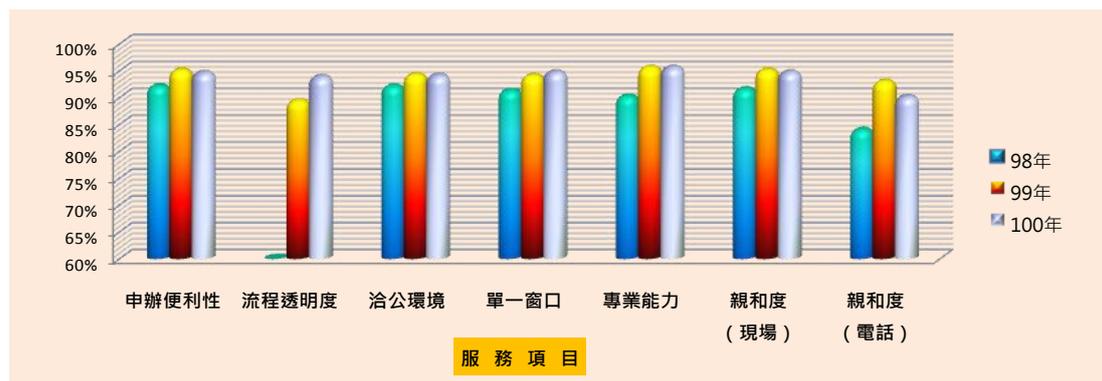


圖 46：為民服務趨勢分析圖

4. 有效措施

(1) 申辦作業便利度—100年滿意度為94.66%。

- A. 增派志工協助民眾洽公。
- B. 首創代民眾繕填各項申辦事項—由專責人員主動詢問民眾申辦事項，核對身分後，即代為繕填列印，交由民眾簽名即可。
- C. 創設相驗屍體證明書即時增發—本署體認民眾因突遭家屬死亡之巨變已甚為悲傷，為減少民眾申請增發相驗屍體證明書之不便，本署改採隨時增發，只要核對身分，即當場發給，且於午休時間亦有專責人員為民眾服務，民眾無需等待。
- D. 以劃撥方式發還保證金及發給證人旅費。

(2) 案件流程公開透明度—100年滿意度為93.91%。

- A. 於偵查庭外設置庭外顯示器，供民眾了解開庭進度。
- B. 法警室前設有新收人犯螢幕顯示器，供民眾了解具保或羈押情形。

C. 開庭情形，透過網路查詢及偵查庭外顯示器顯示開庭狀況。

(3)洽公環境適切度—100年滿意度為94.16%。

- A. 整修偵查庭。
- B. 在為民服務中心及第二辦公大樓執行科之民眾休息區增設免費無線上網之功能，滿足上網民眾之需求。
- C. 提供舒適如廁設備，並設置緊急按鈴。
- D. 整修溫馨談話室、設置修復式司法談話室、律師接見休息室及提供民眾即時查詢、觸控式導覽螢幕、緊急插座等。
- E. 改善辦公處所除由本署同仁及委外清潔公司固定時間打掃外，並運用社會勞動人在公共區域及附近舊典獄長官邸週遭已騰空社區不定時加強打掃與整理。
- F. 改善機關內部之核心、一般設施。
- G. 相關核心、一般設施，均派有專業人員定期維護。

(4)單一窗口服務功能—100年滿意度為94.78%。

各項查詢業務本署於為民服務中心專設單一窗口，所有申辦、查詢、法律扶助或其他服務事項，均由該單一窗口受理，並即辦理。

(5)服務人員專業能力—100年滿意度為95.65%。

- A. 訴訟輔導部分—本署安排資深績優之薦任書記官，於為民服務中心專責輔導，並與亞洲大學財經法律系合作，甄選具有服務熱忱及法律知識之學生擔任志工，一同為民眾服務。
- B. 本署訂有各項 SOP 供服務同仁遵循，並透過各項教育訓練及研習，提高服務同仁專業能力；另對來署服務之志工及學生，亦提供相關職前教育訓練，以提升專業服務知能。

(6)現場服務人員親和度—100年服務滿意度為94.78%。

- A. 本署透過多元管道宣導服務禮貌之重要，不定期進行

測試，以確保為民服務之品質。

- B. 本署於司法大廈入口處、執行科入口處及為民服務中心設有志工，主動詢問民眾須協助辦理事項，並引導至適當地點。

(7) 電話服務人員親和度—100年電話服務滿意度為90.19%

- A. 本署提醒接聽電話同仁應注意電話禮貌，並發放電話禮貌應行注意事項共九點原則卡片，貼於電話上，促其注意；另亦透過各種場合提醒同仁應注意電話禮貌，讓民眾感受本署為民服務之熱忱。
- B. 每月均定期由本署同仁或透過至本署實習之亞洲大學法律系同學撥打電話測試本署 10 位以上之同仁，詢問各項民眾申辦業務及流程，測試接聽同仁專業能力及電話禮貌是否得宜。表現優良者予以表揚，有缺失者陳核後促其改進，並列為考績參考。

(8) 整體服務績效

經問卷調查顯示，民眾對本署提供之服務滿意度，99 年後各項滿意度均高達 90% 以上，其中以『服務人員專業能力』之滿意度最高，『案件流程公開透明度』之成長幅度最多，電話禮貌服務滿意度較低，究其原因，應係民眾以電詢方式查詢案件之偵辦內容或未來進度，惟因受限『偵查不公開』規定，無法詳予說明案情，故接聽電話之同仁只能婉請來電民眾依傳票上之日期到庭應訊，因此無法得到民眾諒解，影響民眾感受。本署已就此部分情形，提出檢討改進，要求同仁應特別注意電話禮貌，並委婉答覆，期能提高民眾此部分之滿意度。

✚ 服務滿意度較 99 年提升 0.22%。

$$(94.02\% - 93.81\%) / 93.81\% = 0.22\%$$

(二) 對檢察官（檢察事務官）辦案滿意度調查

1. 信心水準及誤差分析

法律賦予當事人諸多權利，如：訊問前告知權利、詳細調查證據、讓受訊問人充分陳述、全程錄音錄影、維護受訊問人隱私及安全，開庭時適度尊重、體恤當事人等，以保障當事人權益，為了解檢察官（檢察事務官）是否落實法律上賦予民眾之權利，利用下列各項問題了解民眾對檢察官（檢察事務官）問案觀感。本次調查採便利抽樣與偶遇抽樣調查，以民眾、法官、律師、本署同仁（含書記官、法警）為母體進行調查。調查期間自 100 年度共計發送 894 份，扣除無效樣本，有效樣本數為 586 份，有效樣本率為 65.55%。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差 (Margin of Error) 為±4.13%。

2. 信效度分析及滿意度分析

問卷內容以反應民眾對本署各項服務感受為調查依據，佐以實務不斷進行修擬，另請專家(僑光科技大學教授)審視問卷，具有專家效度。另以 SPSS 進行信度分析，得出總信度 Cronbach' s α 係數為 0.947。該份問卷具有相當信度及效度，顯示本署所做問卷為優良測量工具，並佐以量化分析，了解滿意度趨勢及研擬改善措施。

3. 趨勢分析

項目 \ 年度	98年	99年	100年	98年v.s99年 成長率	99年v.s100年 成長率
訊問前告知	92.16%	95.91%	95.70%	4.07%	-0.22%
調查證據	92.16%	94.55%	91.58%	2.59%	-3.14%
充分陳述	91.35%	92.37%	91.41%	1.12%	-1.04%
全程錄音錄影	91.62%	94.28%	98.97%	2.90%	4.97%
維護隱私及安全	90.27%	93.46%	96.22%	3.53%	2.95%
適度尊重當事人	90.14%	92.37%	89.35%	2.47%	-3.27%
問案態度	91.28%	93.82%	96.87%	2.78%	3.25%

表 5：檢察官辦案滿意度統計表

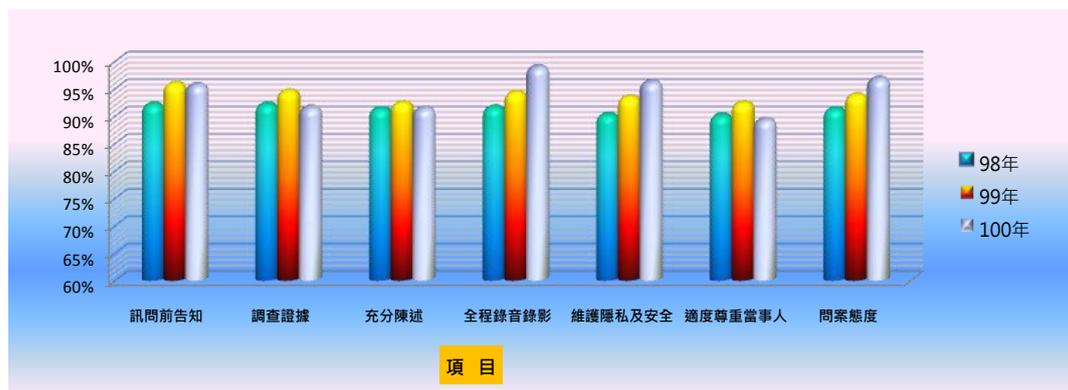


圖 47：檢察官辦案滿意度趨勢分析圖

4. 意見處理有效性

無論在訊問前告知權利，維護隱私及安全，給予當事人充分陳述，全程錄音錄影或問案態度等滿意度，99、100 年均較 98 年為高，尤其『全程錄音錄影』及『問案態度』滿意度之成長幅度特別明顯。惟在『適度尊重當事人』一項，100 年較 99 年則略有下跌情形，本署除就反應不佳之檢察官(檢察事務官)所偵辦案件調取開庭錄音，促其改善外，並要求同仁問案應注意尊重開庭當事人，提升民眾對司法之信賴。

5. 有效措施

- (1) 置放檢察官(檢察事務官)名牌—偵查庭法檯前置有檢察官(檢察事務官)名牌，提醒檢察官注意開庭態度。
- (2) 數位化全程錄音、錄影—偵訊時偵查庭全程錄音、錄影，並設「錄音中」燈號，若該燈號未亮，提醒受訊問人得拒絕接受訊問；另偵訊時，筆錄內容同步顯示於檢察官及受訊問人席，方便受訊問人同步得知應訊內容。
- (3) 抽調卷宗查核勘驗—每月由主任檢察官抽驗各該組檢察官偵訊光碟，如有民眾反應檢察官(事務官)開庭態度或其他不佳情形，則即調取勘驗，果確有不當情形，陳核並促其改善，並列為年終考績參考。
- (4) 民意調查—設置意見箱、電子民意信箱及問卷調查，供民眾反應。

(5) **不定期抽樣訪查**—由值週主任檢察官每週不定期抽樣訪查到署開庭民眾，詢問該庭檢察官開庭情形，並詳實記錄，作為改善參考。

✚ 整體辦案滿意度較 99 年提升 0.51%。

$$(94.30\% - 93.82\%) / 93.82\% = 0.51$$

(三) 對檢察官（檢察事務官）準時開庭滿意度調查

調查法官、律師、本署書記官及法警對本署檢察官（檢察事務官）準時開庭滿意度，100 年滿意度 74.76%，不滿意度 25.24%。滿意度較上述各項調查均超過 90%，有顯著偏低，究其原因，檢察官每次庭期所訂件數不止一件，通常第 1 件已都能準時開庭，惟有時因當事人遲誤時間或案情較繁雜，導致延誤第 2 件後之案件開庭時間。為改善此種情形，本署採取以下改善措施：

1. **請檢察官載明開庭未準時原因**—由法警室於庭期表註明檢察官每件開庭時間，要求第 1 件開庭必需準時，第 2 件以後開庭時間超過 1 小時者，則通知檢察官載明原因並註明理由，陳核檢察長，並定期彙整陳送高檢署轉陳法務部，列為管考，並公告於本署網站上，促請檢察官準時開庭。
2. **斟酌每件案件繁雜、人數多寡訂庭期**—利用主任（檢察官）會議提示檢察官應注意準時開庭，並斟酌每件案件是否繁雜，訊問人數是否眾多，於訂庭期時，妥為間隔拉長每件開庭時間，以確實改善未能準時開庭情形。

✚ 經採取上述改善措施後，100 年 7 月起，逾時開庭比率，由 7 月 0.61%，8 月 0.51%，逐月下降，9 月、11 月、12 月已無逾期開庭案件。

(四) 員工滿意度暨廉政問卷調查

為了解本署之政風現況、整體行政效率、同仁感受及需求，辦理本次問卷調查。本次調查採全面普查方式進行，以本署正式編制人員為對象。調查期間自 100 年 5 月 10 日至 5 月

24 日止，以書面問卷及不記名方式作答，填寫後投遞至專設問卷回收箱，避免影響受訪人填答意願，共計發送 475 份，有效樣本數為 205 份。調查報告內容及撰述文字用語均具有精確性及客觀性，過程嚴謹用心，使本問卷調查報告具備一定水準及參考價值。

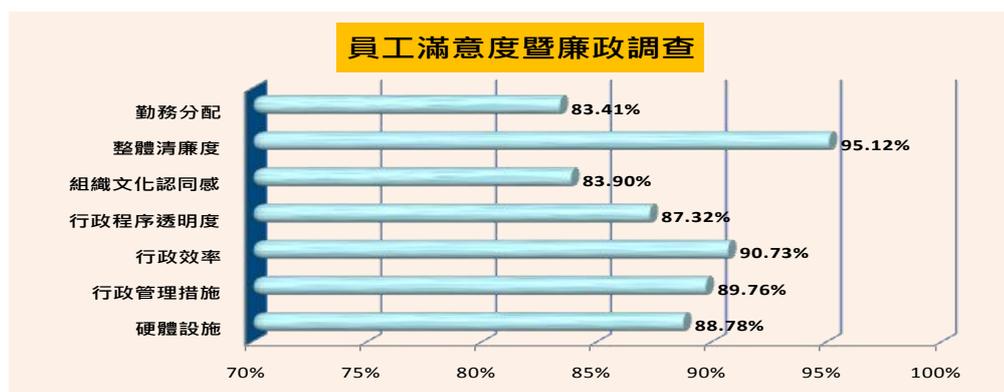


圖 48：員工滿意度暨廉政調查

統計發現，本署同仁對本署滿意度甚高。本署同仁為內部顧客，對本署內部各項行政措施、組織文化認同與否，攸關本署同仁對外服務之熱忱，本署甚為重視同仁意見。經彙整問卷，共有 21 人次提出 16 則建議事項，分別為硬體設施、行政措施及其他興革建議或反應事項，本署均召集相關科室主管研商改善方案，並將回應情形公布本署內部網站，供同仁上網瀏覽參考，期能凝聚同仁向心力，共創優質公務環境，落實為民服務。

二、民眾意見處理有效性

(一) 設有民眾意見處理回應機制

1. 成立陳情請願疏處小組

接見陳情民眾傾聽意見，針對民眾表達之意見，即時予以懇切說明，並提供本署作為改進參考。

2. 設置民眾意見箱

每日派員前往收取，並就所提意見檢討改進。

3. 蒐集輿情

文書科每日 10 時前，彙整當日報章媒體有關本署各項業務及人員之輿情，以及民眾所關心而與本署業務相關之報導，陳報檢察長。100 年度共剪報 1,480 件，其中檢察長指示分案偵查共 34 件，新聞報導與偵辦案情有關，送承辦檢察官併案參處者，共 75 件。

4. 建立輿情回應制度

成立新聞督導小組，並設發言人代表機關對外發言，對於偵查中案件之對外發言，遵守「檢察、警察暨調查機關偵查刑事案件新聞處理注意要點」之規定，審慎發言，提升並維護政府機關形象，避免衍生不必要之困擾。對於輿論有不實報導或有發布新聞必要時，由本署新聞發言人代表機關統一對外發言，以維護機關形象、安定人心或澄清視聽。

5. 電子郵件區之回應及處理

依本署所訂「處理檢察長電子民意信箱人民陳訴案件應行注意事項」之標準作業流程，專人每日蒐集，予以處理回應。

6. 電話反映之回應及處理

設有為民服務專線、政風單位專線及本署分機，每日均由專人接聽。若有提出告發或檢舉者，即制作電話紀錄，送請檢察長核示。若係反映一般業務相關事項，即予答復。100 年度收取意見箱件數 130 件，受理檢舉後分案 46 件。

7. 人民陳情案件之回應及處理

100 年度民眾以電子郵件、意見箱、具狀、現場申訴，經依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情要點」分案查明答覆。

(二) 建置追蹤管考制度

依本署制定之「臺灣臺中地方法院檢察署便民措施處理原則」，第 8 條規定，要求對於民眾申請案件應即時辦理，並依「檢察機關辦案期限及防止稽延實施要點」之規定，遵守各類案件的辦理期限並追蹤管考，除有特殊因素外，應於期限屆滿前，主動通知民眾遲延事由及預定延長辦理之時程，每月陳核並會知各承辦人及科室主管，列為年終考績參考依據。

肆、資訊流通服務

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性

1. 公開法令、政策及服務資訊程度

為營造優質便民環境，提供豐富、具彈性及效率之服務，並配合現代資訊社會之環境，即時、即地提供洽公民眾，運用友善網路獲取正確資訊，以提升行政效率。本署建構如下所述之資訊流通服務：

(1) 應公開資訊

本署依據政府資訊公開法第 7 條規定主動公開相關資訊於網站(頁)：在本署全球資訊網(網址：<http://www.tcc.moj.gov.tw>)之【應主動公開資訊】專區，提供機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址等基本資料及簡介，供民眾查詢。另建置與民眾權益相關之【其他主動公開資訊】，計 15 大項、479 筆。截至 100 年 12 月底止，民眾累計瀏覽點閱次數已達 54 萬次。

A. 【應主動公開資訊】11 大項 135 筆，項目如下表格

網址請參閱：<http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=215384&CtNode=29539&mp=015>

應主動 公開資訊項 目	資訊項目及統計	
1. 條約、對外關係文書、法律、命令及地方自治法規	1.提供法務部主管法規查詢系統連結 2. 提供全國法規資料庫連結	2 筆
2. 機關訂頒之解釋性規定及裁量基準	提供行政院公報資訊網連結	1 筆
3. 機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網	1. 機關網站首頁提供機關地址、電話、傳真、檢察長信箱。 2. 機關組織提供機關組織圖、科室介	3 筆

址及電子郵件信箱帳號	紹、各股書記官檢事官聯絡電話。 3. 為民服務中心網頁提供各項服務項目說明及聯絡電話。	
4. 行政指導有關文書	1. 提供緩起訴處分被告應行注意事項 2. 提供毒品戒癮治療作業要點	2筆
5. 施政計畫、業務統計、研究報告	1. 提供本署 96-100 年度施政計畫及曾發表之研究計畫。 2. 提供本署檢察統計及行政服務等業務統計數據。 3. 提供法務部及本署公務出國報告連結至「Open 政府出版資訊網」。	29 筆
6. 預算及決算書	1. 提供本署 94-100 年度預算及決算書	14 筆
7. 請願之處理結果及訴願之決定	1. 提供法務部訴願決定書查詢連結。	1 筆
8. 書面之公共工程及採購契約	1. 本署網站電子公布欄提供本署相關採購招標、決標資訊。 2. 政府資訊公開園地提供公共工程採購契約資訊。 3. 提供行政院公共工程委員會網站連結。 4. 提供政府電子採購網決標招標查詢網站連結。	59 筆
9. 支付或接受之補助	1. 提供本署緩起訴處分金支付對象清單及支付團體收支運用查核情形。	22 筆
10. 合議制機關之會議紀錄	本署非合議制會議單位，無本項應公開資料	
11. 公開內部保有及管理個人資料項目彙整表	提供本署內部保有及管理個人資料項目彙整表及個人資料保護法連結	2筆

表 6：應主動公開資訊項目

B. 【其他主動公開資訊】計 15 項 479 筆，公開項目如下

其他公開資訊項目	內容摘要及統計	
1. 民眾導覽	本署機關地圖導覽、停車資訊、交通路線圖、各樓層介紹、偵查庭配置圖等資訊、本署司法大廈及第二辦公大樓各樓層介紹、本署偵查庭配置圖介紹。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5528&mp=015	3 筆

2. 為民服務專區	公告為民服務白皮書、組織職掌與聯絡方式、檢察長信箱、為民服務工作流程圖、發還保證金單一窗口流程圖、偵查終結公告、線上e化申辦宣導活動專區、特約通譯名冊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5531&mp=015	8 筆
3. 訴訟輔導	訴訟程序介紹及輔導、書狀範例及司法狀紙規則、相關網站連結。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5536&mp=015	3 筆
4. 重大政策	提供行政院重大政策、法務部重大政策網頁連結。	2 筆
5. 法律宣導及教育	提供法律輕鬆談、新刑法修正宣導、法律宣導手冊、政風法律宣導、法治教育、生活法律介紹、法學及法規資料庫查詢。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5538&mp=015	7 筆
6. 問答集	提供常見刑事執行程序FAQ、常見問題、法律常識問答、社會勞動問答集、法務部科技監控問與答。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=17820&mp=015	5 筆
7. 電子公佈欄	公開本署訊息公告、採購公告、人事公告、政風法令宣導、動產拍賣公告、新聞稿等資訊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5544&CtUnit=71&BaseDSD=7&mp=015	150 筆
8. 統計園地	提供園地導覽、檢察統計、行政服務、法務部專題分析、統計相關網站。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=12373&mp=015	5 筆
9. 法務部司法保護暨社區關懷中心	提供司法保護暨社區關懷中心計畫方案、受保護管束人活動成果、為民服務暨訴訟輔導與法治教育成果、犯罪被害人保護活動成果。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=81198&CtNode=18859&mp=015	1 筆
10. 法治教育及活動特輯	公開機關宣導活動資訊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=14793&CtUnit=1305&BaseDSD=7&mp=015	257 筆

11. 緩起訴資訊專區	提供本署緩起訴金申請流程、公告、書面表格資料下載。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=20003&mp=015	6 筆
12. 社會勞動專區	提供社會勞動制度說明、社會勞動案件執行流程圖、訊息公告、表單下載、問答集等資訊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=26077&mp=015	5 筆
13. 偵查終結公告	公開本署每日偵查案件掛結公告資料。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=26803&CtUnit=8580&BaseDSD=7&mp=015	22 筆
14. 毒品減害計畫專區	公開本署毒品減害計畫相關資訊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=29598&mp=015	2 筆
15. 廉政園地	公開本署廉政檢舉管道、財產申報專區、廉政法令等相關資訊。網址： http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=29607&mp=015	3 筆

表 7：其他主動公開項目

(2) 服務措施及出版品資訊週知度

A. 網站導覽，快速查閱

為便利民眾迅速運用本署網路資源，節省查詢時間及提升效率，本署網站首頁特設置「網站地圖」單元，提供快速鍵設定說明及網站地圖，方便民眾快速查閱所需之網頁內容。(網址請參閱第 95 頁資訊目錄編號 01)

B. 熱門查詢，輕鬆便利

為方便民眾輕易查詢本署各項服務措施及民眾最常申辦或詢問事項，在本署全球資訊網首頁右方設有【熱門查詢排行榜】，將民眾最常查詢使用之資訊，彙整於此專區內，一進入本署網站首頁即知，並得以直接點選使用，建置項目計 10 大類，包括：「常用申辦事項」、「線上申辦服務」、「為民服務專區」、「犯罪被害人保護協會」、「更生保護協會」、「訴訟輔導」、「問答集」、「緩起訴資訊專區」、「易服社會勞動專區」、「毒品減害計畫專區」。(網址請參閱第 95 頁資訊目錄

編號 02)

C. 輕鬆學法律之線上下載服務

為使民眾輕鬆學得法律常識，避免觸法，以達預防犯罪之功效，本署網頁設置【法律宣導及教育】專區，提供本署發行製作之文宣品及出版品，線上提供民眾下載使用，使民眾便捷地學習法律、了解法律，內容包含「法律輕鬆談」（有聲光碟）、「新刑法修正宣導」（影音檔案）、「法律宣導手冊」等 3 大項 39 筆，並於【為民服務專區】提供「線上 e 化申辦宣導活動專區」網頁，提供相關文宣品及宣導短片下載。同時在首頁設置「法律新知」專區，將新修訂與刑罰有關法律、解釋等知識，提供民眾迅速瀏覽使用。（網址請參閱第 95 頁資訊目錄編號 03)

D. 訴訟輔導之線上查詢

為使民眾迅速了解所涉案件之相關刑事訴訟程序，本署網站設置【訴訟輔導】單元，提供訴訟程序介紹及輔導，民眾可由線上查詢訴訟程序要點，方便民眾瞭解訴訟程序，並提供書狀填寫範例說明及司法狀紙規則供民眾參考使用，內容含 3 大項 38 則。（網址請參閱第 96 頁資訊目錄編號 04)

E. 為民服務流程之線上查詢

本署為充分落實各項為民服務工作，將民眾辦理事項，繪製成為民服務工作流程圖供民眾參考，使民眾迅速知悉办理流程。包括「便利人民言詞申告」、「辦理具保責付」、「報驗案件處理」、「證人、鑑定人、日旅費領取流程」、「聲請易科罰金流程」、「緩起訴處分流程」、「緩起訴義務勞務執行流程」、「易服社會勞動執行流程圖」、「辦理民眾聲請事項及程序一覽表」等 9 項。（網址請參閱第 96 頁資訊目錄編號 05)

F. 方便省時之表單下載

本署各項申辦表單已完整公開於上級機關(法務部)之相關表單，可由相關連結至「法務部便民服務線上申辦系統」使

用，並於本署首頁「熱門查詢排行榜」-「常用申辦事項」中將民眾最常用之申辦事項如聲請發給結案證明書、聲請查復案件進行情形等 10 項表單列出，供民眾快速查詢下載，另於我的 E 政府網站提供本署 55 項表單供民眾點閱及下載使用，提供民眾多種表單下載管道。(網址請參閱第 96 頁資訊目錄編號 06)

G. 提供機關各項活動訊息及宣導

為方便民眾了解本署舉辦之各項宣導及活動，本署另於全球資訊網首頁，公開活動訊息及內容，計有「最新消息」、「偵查終結公告」、「預算及決算書」、「支付或接受補助」、「法律新知」、「法治教育及活動特輯」等六項。(網址請參閱第 97 頁資訊目錄編號 07)

2. 資訊公開服務成效

本署在全球資訊網內公布之上開內容，不僅便於民眾資訊之取得，也有助於本署政策之宣導，至 99 年度累計瀏覽點閱約 43 萬次，至 100 年度民眾累計瀏覽點閱約 54 萬次，100 年度約有 11 萬次瀏覽點閱。

(二) 資訊公開內容有效性

1. 資訊內容正確度

本署除資訊內容豐富外，更要求資訊之正確，為確保資訊內容正確無誤，本署要求網頁管理人及各科室網頁業務承辦人必須隨時上網檢視各項資訊內容。

(1) 網頁資訊內容正確無誤

A. 本署依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，成立本署網頁推動小組，由主任檢察官擔任召集人，各科室主管擔任工作小組成員，資訊室成員為網頁管理人員，定期召開網頁查核小組會議檢討網頁維護週期表之妥適性。

B. 為加速網頁更新效率，本署建置有關網頁維護之 SOP 流程圖(如下表)，方便本署同仁運用，由各科室網頁業務承辦

人隨時檢測，遇有宣導事項或發現內容需新增或有疏漏、錯誤、過期時，即時填寫網頁維護單陳報核准後，送交網頁管理人上傳，以提供最新正確資訊。此外，並須檢視網站網頁連結正確度及是否有遭人破壞，即時通報行政院國家資通安全會報及法務部。

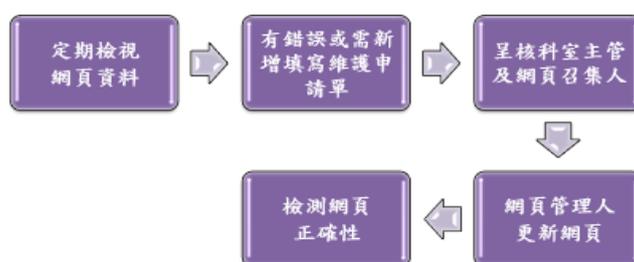


圖 49：網頁維護 SOP 流程

C. 本署網頁之更新，依權責分工，各維護單位管理人員依本署網頁維護週期表之更新頻率，定期檢視網頁資料，以確保網站資料之正確性、完整性及時效性。總計 100 年度更新次數 502 次，較諸 99 年全年度 226 次，增加 276 次，更新率高達 122%。

本署全球資訊網網頁內容更新統計表				
年度	資訊室更新 件數	各科室更新 件數	偵查終結公告件數	總計
99 年	75	100	51 件(3 萬 2742 筆)	226
100 年	138	136	228 件(5 萬 1250 筆)	502

表 8：本署全球資訊網網頁內容更新統計表

(2) 主動移除網頁過期資訊

過期資訊等同於無益資訊，不僅占用網頁空間，且可能對民眾產生誤導。故除各科室網頁業務承辦人主動申請刪除過期資訊外，並由網頁管理人隨時上網檢視網頁內容，如發現過期資訊即主動移除。

2. 資訊連結正確度

(1) 引用資料均註明來源或版權

為尊重他人之智慧財產權，本署對於引用非本署網頁資訊，均於網頁內容後加註資料來源機關及連結網址或人名，並且提供超連結以利民眾查閱更多資訊及維護著作權，目前引用他人資料有：歷史沿革、管轄區域、臺中市景點導覽之主題旅遊介紹等。

(2) 網頁超連結皆有效且正確

本署全球資訊網頁除由網頁管理人不定期檢視上傳公佈於網頁之資料正確性外，並利用行政院研考會提供之檢測程式 FREEGO-V3.1 軟體檢測，無障礙檢測週期為每 1-2 個月檢測一次；若遇網頁內容更新，則即時檢測。本署網頁均 100% 通過 A+ 等級測試。檢測結果詳如附表：

本署 100 年全球資訊網申請無障礙檢測的結果:全部通過 A+ 等級											
檢測月份	01/11	02/24	04/08	05/03	06/08	07/11	08/16	09/20	10/21	11/15	12/14
檢測頁數	2258	3659	3802	3843	3890	3921	3936	3967	2105	2119	2145
檢測結果	通過										

表 9：本署 100 年全球資訊網申請無障礙檢測結果

(三) 資訊檢索完整性及便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善度

1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索

本署全球資訊網站首頁版型內容是架構於法務部統籌規範設計網頁維護平台，網頁內容均依據行政院函頒之「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒之「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，加註三大分類標示(主題、施政、服務) Meta Data 資料，利用我的 e 政府入口網申請 Meta Data 檢測，本署全球資訊網目前內容檢

測通過比率達99.5%以上。檢測結果詳如附表：

本署全球資訊網 100 年申請 Meta Data 分類標示檢測結果											
檢測時間	01/25	03/07	04/08	04/29	06/21	07/26	08/18	09/20	10/13	11/27	12/20
檢測 URL	2387	2516	2534	2557	2593	2590	2601	2070	2095	2103	2149
通過頁數	2381	2261	2523	2541	2582	2578	2589	2069	2094	2102	2143
通過比率	99.75%	89.86%	99.57%	99.37%	99.58%	99.54%	99.54%	99.95%	99.95%	99.95%	99.72%

表 10：本署全球資訊網申請 Meta Data 分類標示檢測結果

2. 檢索服務便捷度

- (1) 提供「全文檢索」功能—首頁右上角提供全文檢索功能，使用者輸入關鍵字即可進行搜尋，查詢結果畫面註明資料來源為「檢察機關」，並將查詢結果「依資料類型」及「依日期」區分；「依資料類型」欄依 HTM、DOC、JPG…等資料類型分類，「依日期」欄依年度月份分類，方便使用者快速找到欲查詢的資料。全文檢索網頁找不到查詢值相符的資料時，網頁出現「查無資料」並提供「簡單查詢」、「進階查詢」建議選項及重新查詢功能。
- (2) 提供「簡單查詢」模式—提供簡單查詢功能，可輸入查詢詞，再勾選查詢範圍(檢察、矯正、執行、本部)，並提供查詢語法說明。(網址請參閱第 97 頁資訊目錄編號 08)
- (3) 提供「進階查詢」模式—，可採一般欄位(且、或、不含)、查詢模式(精確查詢、模糊查詢、自然語言查詢、相關度查詢)、同音查詢、同義查詢、政府三大欄位分類(主題、施政、服務)、索引庫群組(檢察、矯正、執行、本部)、檔案類型、日期等方式查詢。(網址請參閱第 98 頁資訊目錄編號 09)

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

1. 線上服務量能提供及使用情形

(1) 建置「熱門查詢排行榜」專區—為提升便民服務，本署全球資訊網於首頁建置「熱門查詢排行榜」專區，其中「線上申辦服務」單元，內含「法務部便民服務線上申辦系統(非憑證作業)」、「法務部便民服務線上申辦系統(憑證作業)」、「線上預約(參訪地檢、參訪台中監獄舊典獄長官邸)」、「問卷調查」、「公共事務討論區」、「我的 e 政府入口網-申辦表單(法律服務)」等 6 項，提供各類與民眾有關的申辦業務申請表及線上申辦服務，藉由線上申辦可減省民眾交通往返時間及書表紙張之浪費。(網址請參閱第 98 頁資訊目錄編號 10)

(2) 提供「便民服務線上申辦系統」—法務部便民服務線上申辦系統(非憑證作業)，提供民眾不須使用憑證即可線上申辦，包括聲請送達書類等計有 44 項表單可供下載。(網址請參閱第 98 頁資訊目錄編號 11)

A. 法務部便民服務線上申辦系統(憑證作業)，提供民眾於網站上使用自然人憑證辦理多項申辦作業，包括：聲請發給結案證明書、聲請案件移法院併自訴案審理、聲請撤銷通緝等共計 21 項，均可線上申辦，藉由身分憑證機制結合資訊系統便利性，在保障申請人的隱私權益前提下，提供民眾直接可在網路上查詢申辦案件的進度，達到便民的效果。(網址請參閱第 99 頁資訊目錄編號 12)

B. 為方便民眾線上下載或申辦與其個人權益相關之表單，本署除提供民眾連結至由上級機關(法務部)統一管理之法務部便民服務線上申辦系統，提供 44 項表單下載及 25 項線上申辦服務外。另外提供民眾直接連結至我的 e

政府入口網，整合提供含前項表單外，共 55 項表單，提供民眾不同之使用管道。100 年度利用表單下載次數達 8,119 次。

2. 線上服務推廣績效

- (1) **提供搜尋引擎網站**—本署利用 Google 及 Yahoo 等搜尋引擎網站提供本署之關鍵字資料，以增加本署網站使用率，本署網站連結均位於第一順位。
- (2) **提供民眾意見及申辦網路**—100 年度總計民眾使用線上服務案件共計 988 件(含線上申辦、檢察長信箱、問卷調查、公共事務討論區)。本署為定期且及時處理電子信箱處理情形，並訂有『臺灣臺中地方法院檢察署處理檢察長電子民意信箱人民陳訴案件應行注意事項』，承辦人員須及時妥適處理並答覆人民之線上陳訴案件。
- (3) **利用跨機關電子閘門認證**—本署係以偵查犯罪為主要業務，往往須調取其他機關之資料，本署同仁利用跨機關電子閘門認證，主動辦理線上查詢，一方面可省去民眾為提供偵查所需資料，須先向他機關申辦後，再提供本署之流程；另一方面亦可增加本署偵查案件之速率與效能，可謂一舉雙贏。故本署同仁多於偵查案件中主動使用上級機關(法務部)提供之單一窗口查詢系統，以達簡化流程便民之目的。100 年度主動查詢件數高達 135,532 件。

(4) 線上服務推廣方案

- A. 印製線上申辦摺頁宣傳單 1 萬 2 千份，利用本署舉辦之各項活動發放文宣，廣為宣導；同時於本署刑事傳票上加印【您若有何聲請事項，建議您可至本署網站，直接進入法務部便民服務線上申辦系統，線上提出申辦】等字樣，在本署網站上亦有語音系統說明，教導民眾透過網路連結本署網站，可減省民眾到署申辦之不便與成本。
- B. 為推廣線上服務，本署於全球資訊網為民服務網頁設置線上

e化便民宣導活動專區，並利用各種宣導活動宣導上開服務。
100年度辦理420場次宣導活動，參與人數計298,456人。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度及回應機制

1. 提供「多樣化」之電子參與管道—節能減碳是國際潮流及趨勢，政府亦將之列為重要政策，為落實此目標，自須著手於減少紙張、汽油使用，透過建置網路便於民眾利用電腦設備，無需外出即可洽公或聯繫公務機關。政府更須提供多樣化之電子參與管道，以便捷有效方式達成為民服務之目的。本署提供契合民眾需求，便於民眾交流之電子參與方式及回應機制，計以下表列7項

電子參與方式	管理規範及回應情形
1. 本署檢察長信箱 (網址請參閱第99頁資訊目錄編號13)	本署訂有『臺灣臺中地方法院檢察署處理檢察長電子民意信箱人民陳訴案件應行注意事項』，由承辦人員及時妥適處理並答覆人民線上陳訴案件。並在本署網頁設置檢察長信箱，每日派專人收取電子郵件，經查明後，陳核檢察長，再一一予以答覆，若有速件時，先以電話答覆。
2. 本署線上非憑證單一申辦系統及採憑證單一申辦系統(網址請參閱第98、99頁資訊目錄編號11、12)	網頁設置線上非憑證單一申辦系統及採憑證單一申辦系統，每日派專人上網即時處理，經查明後，陳核檢察長，再一一予以答覆，若有速件時，先以電話答覆。
3. 本署問卷調查 (網址請參閱第99頁資訊目錄編號14)	本署全球資訊網頁設置【問卷調查】專區，98年度起陸續辦理問卷調查，開放民眾上網填寫，廣泛收集各方意見與建議，作為檢討改進之依據，並可於線上立即觀看統計結果，便於瞭解民眾對本署行政業務服務品質之滿意狀況，作為日後檢討改進之參考，問卷調查項目如下： A. 本署為民服務意見問卷調查 B. 本署全球資訊網頁滿意度問卷調查 C. 本署參訪、網路服務意見調查表
4. 本署公共事務討論區 (網址請參閱第99頁資訊目錄編號15)	利用我的e政府平台設置本署「公共事務討論區」，並於本署全球資訊網頁設立連結，提供民眾對法務公共事務表達意見及不同意見之交流，已有民眾於公共事務區發

	言，均獲本署妥善回應(100年計有36,843人次瀏覽，31篇回應)
5. 本署內部網路選舉	本署內部網站設置【網路選舉】，針對本署內部員工線上參與各科室所舉辦之網路選舉 例：100年06月14日辦理本署100年度人事甄審委員會暨考績委員會票選委員
6. 本署內部調查統計	本署內部網站設置【調查統計】，針對本署內部員工線上參與各科室所舉辦之調查統計 A. 97年資訊系統使用滿意度調查 B. 99年資訊系統使用滿意度調查
7. 線上預約 (網址請參閱第100頁資訊目錄編號16)	提供團體線上預約申請參訪地檢署及臺中監獄舊典獄長官邸，便於民眾貼近地檢署及週遭司法園區設施。(100年計有16筆線上申請)

表 11：電子參與方式及管理規範、回應情形

2. 設置「景點導覽」、「司情畫意」專區—司法機關向來予人冰冷衙門之觀感，為緩解洽公民眾心情，使民眾得以利用前來本署機會順道遊覽週遭景點，本署全球資訊網特設置「景點導覽」、「司情畫意」專區，介紹本署週遭景點並連結本署轄區主題旅遊景點介紹，便於民眾順道一遊，其中司法園區設施部分，更有線上預約服務，以增加民眾參與多元性。(網址請參閱第 100 頁資訊目錄編號 17)
3. 設置「觸控式多媒體電腦」設備—本署於為民服務中心設置「觸控式多媒體電腦設備」，並建置導覽系統提供民眾查詢有關本署地圖導覽、樓層簡介、偵查庭配置圖以及訴訟書狀填寫範例等導覽服務。
4. 提供「無線上網」功能—於民眾休息區設置中央行政機關室內公共區域免費無線上網(iTaiwan)，提供無線上網功能，民眾可使用無線網路環境上網查閱資料及使用線上服務，節省民眾現場洽詢時間，以提升行政效率。

伍、創新加值服務

一、親民、便民、禮民的創意措施—快速服務區

本署為民服務中心訴訟輔導區之單一申辦窗口，負責訴訟輔導，受理聲請各項申辦案件、法律諮詢及個別案件進行之查詢，惟因部分民眾不熟悉刑事訴訟流程、相關法律規定或得主張的權益，訴訟輔導區服務人員須花較多時間，為個別民眾逐項說明，常使後續欲辦理其他事項之民眾等候較久。本署為解決民眾在訴訟輔導區依序等候之情形，特別創新全國各檢察署將民眾單純申辦或查詢相關事項，提供快速服務，由本署服務人員主動詢問當事人，如係單純申辦及查詢，即予核對身分後，主動幫其列印相關資料，交其簽名即可，迅速完成其所欲申辦及查詢事項，免其等候。

(一) 有價值的創意服務

1. 最主動的服務—主動探詢民眾需求

本署為民服務中心安排一位走動式服務人員，對任何進入為民服務中心的民眾，主動詢問其需求，若民眾僅係欲申辦或查詢時，即主動引導至訴訟輔導櫃檯之承辦窗口，核對身分資料後，快速幫其列印服務。

2. 最簡便的手續—僅須核對身分即可辦理

服務人員受理後，僅需由承辦人核對身分，即可辦理。

3. 最親切的服務—由櫃檯人員接受諮詢

本署指派資深書記官，另與經訓練志工人員，在訴訟輔導區受理民眾諮詢，主動了解民眾的需求，為民眾說明解答相關問題。

4. 最快速的服務—簡省洽公時間

服務人員了解民眾需求後，主動引導民眾至承辦櫃檯辦理，毋需依序等候，方便民眾節省洽公時間。



(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 制定「臺灣臺中地方法院檢察署便民措施處理原則」—使本署同仁確實遵照各該規定辦理為民服務措施相關事宜。
2. 與財經法律系合作—與亞洲大學、僑光科技大學財經法律系合作，由該系所挑選優秀及具服務熱忱之學生，至本署協助民眾辦理案件查詢及快速服務事項。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 簡省民眾等候及辦理時間—每件不逾5分鐘

本署快速服務民眾各項申辦或查詢事宜，每件處理時間不逾5分鐘，民眾幾乎不需等待，即可迅速完成所欲申辦、查詢事項。

2. 整體服務成效獲得民眾肯定

100年共辦理快速服務2,593件，全數迅速辦理完成，較99年229件，大幅成長2,364件。故本署於為民服務措施滿意度調查時，單一窗口服務功能94.78%，現場服務人員親和度94.78%，申辦作業便利度94.66%，滿意度均超過九成，足見該措施確實深獲民眾肯定。

二、創新緝毒及戒毒作為—壓制毒品犯罪、營造無毒生活空間

(一) 有價值的創意服務

毒品犯罪為行政院研考會98年票選的十大民怨之一，因毒品犯罪而在監執行之受刑人，歷年來均佔全國在監受刑人的四成以上，而因施用毒品更衍生竊盜、搶奪、強盜、詐欺等暴力及財產性犯罪，嚴重危害社會治安，影響民眾日常生活安寧。本署研究認為，要提供廣大民眾免受毒品侵擾的安居樂業環境，應提高查緝毒品案件之效率，並調整以往偏重追查大盤或走私來源的策略，改以快速打破地域型、社區型之販毒網絡及供需鏈為主軸，因而著手採取查緝毒品中小盤販賣案件的各項創新作為。

1. 緝毒作為

(1) 創設『第三內勤』制度——一次問清來源，簡省施毒者往返本署之勞費

本署為因應查緝毒品中小盤販賣之需求，於 96 年 8 月間起，創設『第三內勤』制度，由檢察官自願加入地檢署原有第一內勤（訊問移送人犯），第二內勤（受理聲請搜索、監聽案等）以外的第三內勤行列，專責訊問及追查毒品案件之上手及流向，使輪值第三內勤之檢察官，有較充裕的時間，詳細偵訊施用者，促其供出真正之毒品來源，一次訊問完畢，簡省毒品施用者往復來返本署的勞費，並藉以追緝毒品上手。

(2) 創建「緝毒資料庫」——簡省司法警察蒐報事證的人力、物力

本署對毒品施用者，所持用手機之撥出及撥入前後 10 通電話號碼及相關通聯紀錄，均建置於本署緝毒資料庫內，逐步掌握轄區施用及販賣毒品人口及其網絡，簡省司法警察人員蒐報相關事證之人力、物力，每件個案約可加快一週以上之偵辦期程。

(3) 首創科技化緝毒——運用 I2 系統，簡省司法警察分析資料的人力、物力

以前揭建置之緝毒資料庫為基礎，購入國際上以分析資料聞名之 I2(Information To Image)視覺化分析軟體，再於 99 年 5 月，調派 3 名檢察事務官、2 名書記官，成立國內唯一之『偵查資料分析組』，藉由 I2 系統，將新收毒品被告及其供出之上手資料，彙入緝毒資料庫進行分析，並繪製關聯圖。使承辦檢察官於新收案件之際，即得以充分獲悉該名毒犯在相關毒品案件之上、下游網絡。減少司法警察人員分析通聯及過濾通聯對象的人力及物力浪費。

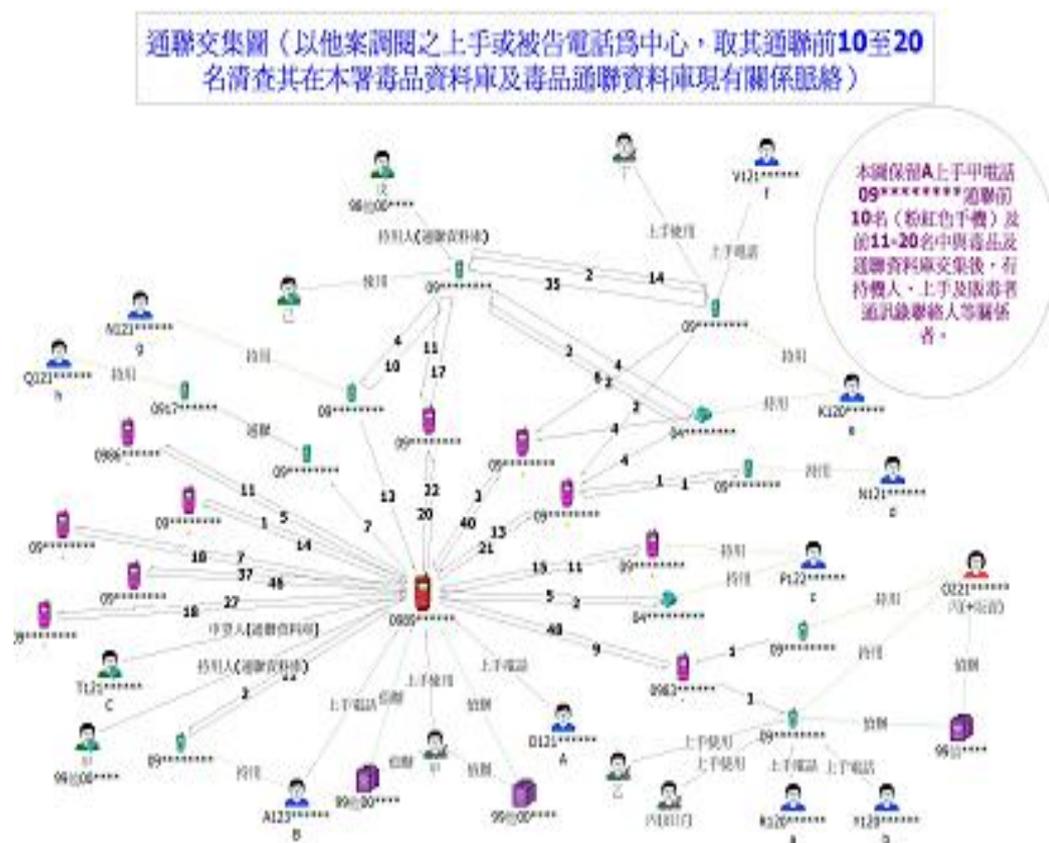


圖 50：I2 系統連結表

(4) 「案件不落地」的分案機制—提高偵辦時效

毒犯為避免遭查緝，更換手機速度甚快，故查緝毒品首重時效，本署內三檢察官偵訊出販毒來源後，即由偵查資料分析組，與緝毒資料庫進行關聯比對，並繪製上述關聯圖後，於 24 小時內分案送予承辦檢察官，使承辦檢察官得即時指揮司法警察機關追查，有效提高偵辦效率。

2. 戒癮治療服務

(1) 以地檢署為核心辦理反毒及戒毒措施—創設全國唯一以地檢署為核心，結合臺中觀護志工協進會及七家美沙冬替代療法醫院辦理各項反毒及戒毒措施。由地檢署挑選對象、補助經費並進行監督，提升戒癮治療成效。

(2) 建立「中度以上司法監督結合醫療」之處遇模式

A. 選案為緩起訴處分

警察機關移送之施用毒品案件，由本署擔任執行秘書之檢察官透過「選案」流程，挑選適合條件之對象，再行分案交予其他檢察事務官及檢察官辦理，於經被告同意、至醫院初診評估合適後，為緩起訴處分。本署 100 年度就施用第一級毒品案件選為戒癮治療之比例為 13.52%。

B. 自理費用

由緩起訴處分被告先行分期繳納治療費用至專用帳戶，未完成戒癮治療程序，亦無法取回。使被告產生心理壓力，提高持續接受戒毒治療之意願與穩定性，幫助被告轉變成社會生產者之角色，長期而論對社會將產生正向循環力量。

C. 司法結合醫療

醫院每日回傳服藥紀錄，一日未前往服藥，本署即予關切，二日未服藥，即予勸導，可提高被告服藥穩定性，進而提升生活規律性，使被告親身感受接受正確治療之重要性。

D. 司法監督

由二位觀護人專責辦理戒癮治療業務，積極了解每個被告的狀況，並確實對被告教育正確接受戒癮治療之態度，減少分歧性，矯正治療過程中之認知偏差，使教育理念一致化，並輔以命令不定期採尿送驗，提高成功率。於緩起訴處分期間，經採尿呈陽性者，原則上視被告狀況，決定是否逕予撤銷前次緩起訴，或給予再次緩起訴機會。

E. 心理支持會談及家庭訪視

觀護人除監督之角色外，在每次之會談亦扮演心理支持的角色，被告之中不乏因長期物質濫用，導致憂鬱症、

精神疾病、失眠、酒癮等問題，更多是被家人排斥、誤解，因此很希望有人能傾聽並了解其感受及為戒癮付出之努力，當其產生挫敗感又再度失足時，觀護人就如同及時雨及充滿溫暖愛心之老師，及時拉他一把，並鼓勵其持續向上，堅定拒絕毒品之信念；另外輔以家庭訪視，去實地了解被告之原生家庭或工作環境，除查證被告是否有復發之跡象外，亦做為個案與家人間之溝通平台，減少對美沙冬之誤解，並請家人持續關懷支持被告戒癮。

(3) 深化團體治療效果

A. 因應醫院專業與能力需求，逐步提升

規劃規格 A 及規格 B 兩種模式，因應各醫院不同需求及專業能力來實施，也讓醫院逐步建立專業人力與經驗，由輔導諮商等級 B 規格逐步提升實施心理治療等級 A 規格，目前已有 4 家醫院採高規格 A 方案執行團體治療課程，並持續累積經驗。

B. 累積經驗，深化學術內涵，建立本土經驗模式

透過司法體系與醫療體系之結合，以中度司法監督做為醫療後盾，讓醫療學術無後顧之憂嘗試以更專業之認知行為治療來強化戒癮者戒癮心理強度，學習內化檢視自己的戒癮動機，期能深化並延長戒癮效果，逐步降低對毒品之心理依賴，並學習正確之壓力因應策略，亦能透過實際經驗累積建立更豐富之本土戒癮治療模式學術資料。

(4) 戒癮無空窗—結合台中市政府毒防中心建立全面銜接業務，關懷戒癮無空窗

A. 建立全面銜接流程，持續關懷，建立輔導無空窗

目前臺中市政府毒防中心主要關懷對象為服刑期滿出監之毒品犯，假釋或緩起訴對象則由本署進行監督及輔

導，致假釋期滿者或再犯而不符合緩起訴之被告則缺乏主要負責單位進行輔導或關懷，針對本署執行完畢之對象，結合台中市政府毒防中心，進行全面銜接業務及面談，掌握毒癮者之行蹤並持續關懷，以便在毒品犯再度失足時，能及時重回醫療體系。

B. 鼓勵醫療、提高掌握度、減少毒品蔓延

另針對偵查起訴之對象，為減少自暴自棄深陷毒品深淵，對社會治安之危害加深，目前積極建議被告主動聯繫毒防中心接受關懷、輔導並轉介渠等至醫療院所接受戒癮治療，對努力接受戒癮治療有據者，本署公訴檢察官於法院論告時將請法官從輕量刑，與鼓勵毒癮者接受列管關懷及醫療協助，提高掌握度，並減少毒害之蔓延。

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 緝毒作為

(1) 建立相關機制

A. 建立分案流程

本署已專就緝毒案件建立分案流程，相關案件均依該流程進行分案及管制。

B. 確立分案及抵分案件機制

緝毒案件較一般案件繁雜，本署經前後多次主任檢察官會議討論後，確立緝獲販毒案件後，得抵分一般刑事案件之分案量，並設立抵分案件簽呈之例稿，鼓勵同仁積極查緝。

(2) 創建及提供緝毒資料庫電腦軟體

由本署資訊室針對緝毒案件之特性，研發出專供緝毒案件使用的資料庫軟體，經本署應用後確對緝毒業務有重大幫助，目前已另外提供予全國各地的其他 7 個檢察署使用。

(3) 擴大緝毒影響力—逐步推廣至全國檢察署及司法警察單

位

本署持續創新並精進緝毒作為，已有多個地檢署派員至本署了解相關查緝作法。另本署於 99 年 7 月 7 日調派 50 組檢察官，發動歷年來規模最大之 305 點同步搜索緝毒行動，展現政府強力查緝、壓制毒品之決心，並獲行政院吳院長於 99 年 8 月 10 日於行政院治安會



圖 51：強力緝毒，成效獲行政院治安會報頒獎表揚

報予以頒獎表揚。另臺灣高等法院檢察署於 100 年 1 月 19 日召集全國檢察署檢察長、緝毒主任檢察官及主任觀護人至本署召開「研商緝毒、防毒策略專案會議」，由本署以「火網全開及戒毒減害」為題，就本署緝毒及戒毒模式，向法務部及全國各檢察署提出報告，擴大影響力至全國各地。

2. 戒癮治療服務

(1) 制定標準作業流程

本署已訂定辦理毒品戒癮治療作業要點，以及觀護人室辦理毒品戒癮治療緩護療案件要點，以供遵循。

(2) 規劃選案及分案流程

本署收案後，將施用毒品案件與其他案件分流，另訂施用毒品案件之分案流程，先交由專案檢察官選案後，再行分案，轉由承辦股辦理，經被告同意後為緩起訴處分，提高戒癮成效。

(3) 定期辦理毒品戒癮治療法說明會

檢察官受理經選案後的案件，於傳票上檢送「參加緩起訴毒品戒癮治療說明書」及戒癮治療流程圖，並安排被

告參加每週定期辦理之戒癮治療說明會，詳予說明戒癮治療流程與目的，建立正確戒癮觀念，鼓勵自願參加，提高成效。

(4) 密集追蹤服藥治療狀況，穩定戒癮者生活規律

以長期穩定戒癮者生活規律為目標，提高戒癮者家屬支持力，主動並密集追蹤服藥治療狀況，並輔以中度以上之司法監督，防止其再度施用毒品。

(5) 緩起訴處分期間，補助弱勢者持續接受戒癮治療

本署針對緩起訴毒品戒癮治療對象規劃接受一年戒癮治療，於一年治療期滿後，需改自費接續治療，針對社會弱勢或年老殘病者，由觀護志工協進會提供持續且全面之醫療補助金，讓有心戒癮者不因經濟困頓而中斷治療，導致治療成效中斷，因補助對象嚴格篩選，此舉能使真正有需求者獲得協助，亦提高弱勢關懷之社會正面形象。

(6) 建立模式及典範—正確戒癮治療模式及形成治療成功之典範，擴大影響自費對象，提高社會接納度

目前透過緩起訴處分轉介接受戒癮治療人數約占總接受戒癮人數之二成左右，本署之被告能透過完整的戒癮治療服務建立正確戒癮治療觀念，並持續推動情況下，將如同蝴蝶效應，期許在醫療院所能對其他自費戒癮者建立成功戒癮形象，影響更多有心戒癮者之仿效，進而提升整體戒癮成功率及社會接納度，使社會大眾相信確實可藉由美沙冬的輔助來完成戒除毒癮之艱鉅任務，回歸正常生活，做一個正常人。

(三) 服務措施執行方法效能性—緝毒及戒毒的服務成效

1. 施用毒品人數逐年下降—受毒品危害人數逐漸減少

一人吸毒，全家受害，本署自 96 年起強力查緝毒品中小盤並提供戒癮治療服務，發現已有效切斷毒品供應鍊，查獲施用毒品人數逐年減少，與查獲販毒人數呈現反比關係。96 年新

收施用毒品人數 7,505 人，逐年降低至 100 年之 4,557 人，而新收販毒人數則於 99 年達到 1,509 人之高峰後，100 年已下降為 1,332 人，相信未來販毒及吸毒人數仍將持續下降，幫助吸毒民眾脫離毒品並減少犯罪。

2. 轉介治療人數全國最多—提供毒癮者遠離毒害的最佳機會

本署 97 年至 100 年以緩起訴處分轉介戒癮治療之被告計 879 人，全國最多。

3. 採尿次數全國最多—提供以監督力量防制再犯的最佳服務

本署 97 年至 100 年對緩起訴處分轉介戒癮治療之對象，合計採尿 12,635 次，為全國最多。且每次採尿前同時實施觀護輔導，執行中度以上之司法監督，有效以司法力量，防制於戒癮治療期間再犯，幫助吸毒民眾脫離毒品控制。

4. 戒癮治療維持率逾六成—重新點燃戒毒的希望

本署 97 至 100 年緩起訴轉介戒癮治療 879 人，經撤銷緩起訴者 337 人，完成處遇者及執行中者 542 人，維持率 62%。

5. 本署收案量逐年下降

本署之偵查案總收案量自 96 年強力查緝及實施戒癮治療服務後，已逐年下降中。

全般刑案偵查案件新收情形

項目	台灣地區			本署			
	件(A)	96 年基期		件(B)	96 年基期		B 占 A 比率(%)
		年增減量	年增減比率(%)		年增減量	年增減比率(%)	
96 年	403,506	0	0	48,812	0	0	12.10
97 年	407,153	3,647	0.9	46,224	-2,588	-5.3	11.35
98 年	407,369	3,863	1.0	44,335	-4,477	-9.2	10.88
99 年	411,253	7,747	1.9	43,300	-5,512	-11.3	10.53
100 年	399,998	-3,508	-0.9	41,550	-7,262	-14.9	10.39

表 12：全般刑案偵查案件新收情形

近年毒品案件收結情形表

項目	台灣地區					本署					
	數 新收件	數 新收人	數 終結件	數 終結人	(%) 起訴率	數 新收件	數 新收人	數 終結件	數 終結人	(%) 起訴率	
販賣毒品等	96年	4,417	5,865	4,442	5,943	59.1	362	443	332	415	72.0
	97年	4,649	6,049	4,938	6,443	58.7	560	673	495	584	72.4
	98年	5,953	7,497	5,820	7,969	63.0	866	1,056	818	984	73.7
	99年	7,008	9,988	6,945	9,891	69.0	1,239	1,509	1,140	1,433	75.7
	100年	7,776	10,909	7,929	11,115	70.8	1,077	1,332	1,079	1,328	79.1
施用	96年	76,857	76,924	75,673	75,747	45.3	7,505	7,505	7,508	7,522	45.2
	97年	74,106	74,200	76,701	76,766	53.7	6,795	6,795	6,934	6,939	54.5
	98年	61,269	61,367	61,185	61,265	53.8	5,437	5,454	5,255	5,271	57.4
	99年	63,716	63,832	63,620	63,669	53.9	5,221	5,221	5,139	5,143	56.0
	100年	60,799	60,854	61,944	61,992	52.2	4,555	4,557	4,587	4,591	51.6

資料來源：本署年統計資料。

備註：1、販賣毒品等包括製造販賣運輸及兼施用與意圖販賣而持有。

2、施用包括純施用及強誘脅瞞他人施用。

表 13：近年毒品案件收結情形表

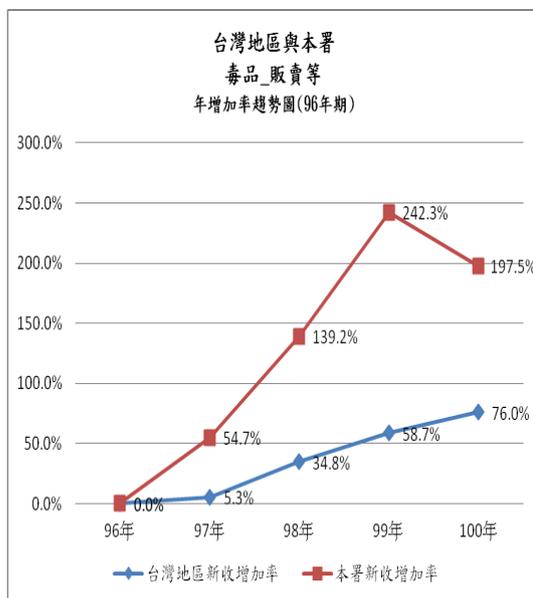


圖 52：毒品-施用趨勢圖

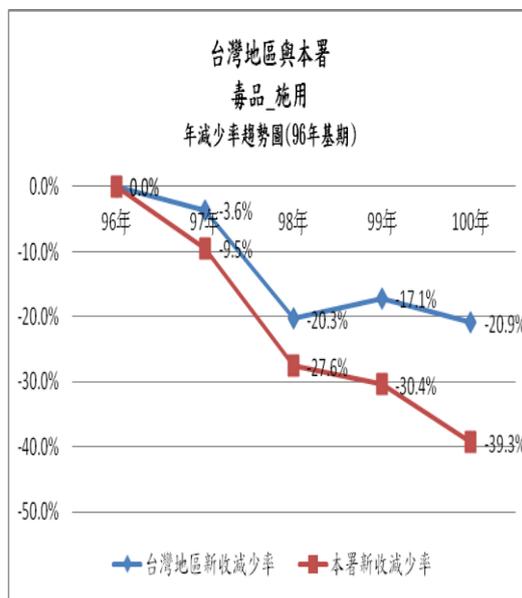


圖 53：毒品-販賣趨勢圖

三、苦民所苦，排除民怨—防騙、緝騙新作為

(一) 有價值的創意服務

行政院研考會於 98 年間進行之十大民怨調查，網路電話詐騙高居第 2 名。本署基於苦民所苦的思維，從加強宣導不要受騙，關懷提問防止被騙，到加強查緝減少詐騙，創新各項防制及查緝電話詐欺作為，藉以排除廣大民怨。

1. 服務到家，貼心叮嚀—全面反詐騙宣導

本署與犯罪被害人保護協會臺中分會為防制民眾遭網路電話詐騙，印製反詐騙宣傳單 70 萬張及反詐騙小叮嚀手冊(23 頁) 70 萬本，提醒民眾詐騙手法花樣、預防十大熱門詐騙手法等，自 98 年 3 月 5 日起逐戶分送合併前之臺中市、縣全體住戶，深入至轄區內所有家庭。

2. 主動關懷，親切防騙—金融機構關懷提問

為避免民眾臨櫃提款或匯款被騙，於 96 年 9 月 12 日，邀集轄內各金融機構、司法警察機關，至本署召開「研商檢察、司法警察及金融機關加強防杜詐騙會議」，促請各金融機構之主管及櫃檯行員，加強落實臨櫃提匯款或轉帳之關懷提問，獲得共識。秉持客製化的服務思維，對於至金融機構臨櫃提(匯)款超過 3 萬元的每一位民眾，均實施關懷提問，避免受騙損失。

3. 主動查緝，減少詐騙—創新緝騙新作為

(1) 化被動為主動—減少民眾受騙本署由專責檢察官主動指揮司法警察機關偵辦，長期佈線追查，並瓦解幕後詐欺集團，減少民眾受騙機會。

(2) 創新戰法，捍衛民眾財產安全

本署查緝詐欺專組，時時研析新的詐騙技巧，創新足以因應的偵辦作為，捍衛民眾財產安全。100 年 6 月間本署由監控詐騙集團所使用第二類電信業者提供之網路平台，指揮相關警察單位，成功追緝兩岸六地跨國詐騙集團，以專機遣送回國之詐騙嫌犯高達 300 餘人(媒體俗稱空中監獄)，即為成功

案例。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 建立橫向聯繫之標準作業程序

為能有效防制民眾受騙臨櫃提(匯)款，進而即時偵辦犯罪。本署協調轄內警察機關、金融機構，加強偵查機關與金融機構之橫向聯繫，除建立聯繫窗口外，另建立金融機構通報警察機關人員趕赴現場處理之標準作業流程，期使迅速通知警方處理，一方面勸阻被害人受騙，另一方面即時查緝犯罪。

2. 精進關懷提問之具體作為

本署於96年11月29日以中檢輝文字第096100576號函請轄內各金融機構於民眾臨櫃提款或轉帳時，積極詢問匯款或轉帳之目的為何，是否認識匯款之受款人或轉帳之相對人，提示詐騙之手法，即時向客戶表達關懷之意，以精進關懷提問之具體作為。並檢附「關懷客戶提問單」供參，請金融機構經辦人，於民眾臨櫃提(匯)款時，交付客戶簽名留存，關懷提醒，減少受詐騙之損失。

3. 定期考核關懷提問之落實情形

本署為落實關懷提問制度，於97年7月10日以中檢輝文字第0971000346號函請警察局自97年7月1日按月陳報「受理詐騙案件落實關懷提問制度管制表」。本署並多次於檢警會議中指示並函請臺中縣、市警察局落實執行，具體作法如下：(1)按季詢問及統計轄內各金融機構落實執行關懷提問制度之情形，製作數據統計表。(2)對於未落實關懷提問之金融機構，本署即發函該金融機構，載明具體時間、民眾、匯款金額、匯入帳戶，詢問是否曾執行關懷提問？並請提供當時書面資料。若未為關懷提問，有何改善措施？並請依本署96年9月12日「研商檢察、司法警察及金融機關加強防杜詐騙會議」決議辦理。



圖 54：反詐騙宣導手冊及關懷提問函文

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 有效壓制詐欺犯罪及實施關懷提問，減少受騙

本署95年後，新收偵查案件詐欺罪均居第一名，經與相關機關共同採取上述積極作為後，本署新收偵查案件，詐欺罪已由98年之10,641件，下降為99年之7,837件，再降為100年佔新收案件第三名5,189件，顯示已有效壓制詐欺犯罪，減少民眾受騙。

2. 查獲詐騙集團全國第一

本署100年度查獲詐騙集團件數、人數及規模，均全國第一，其中以查獲兩岸六地跨國詐騙集團，分梯次遣送回國300餘人，媒體俗稱之空中監獄案件，最受國人矚目，行政院吳院長並於治安會報頒獎表揚。

3. 監察院肯定本署查緝詐騙之積極作為

監察院於99年9月21日以(99)院台司字第09926000682號函請法務部就本署檢察長查緝電話詐欺恐嚇集團之積極作為，予以獎勵。

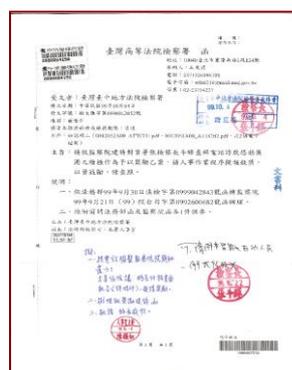


圖 55：高檢署敘獎函

四、以民為本的創新作為--全方位關懷體恤的相驗服務

本署轄區每年相驗之死者大約在 2 千人左右，為體恤死者家屬遭逢親人亡故時的無助與感傷，避免民眾久候，且錯失發現案情先機，本署排定包括檢察官、法醫、書記官及司機各 1 名為 1 組之人力，每日 2 組全日 24 小時待命。法警室受理警察機關報請相驗，隨即通知待命之輪值人員前往處理，檢察官對緊急狀況可即時掌握，採取最妥適之處理，並給予死者家屬全方位關懷與體恤的相驗服務。

(一) 有價值的創意服務

1. 相驗筆錄、相驗屍體證明書之電腦化

以往外勤時由書記官及法醫以手寫製作筆錄及相驗屍體證明書，相驗屍體證明書僅得以手寫複印之方式，一次發給 6 份，亦間有複印內容不清，導致難以使用。本署乃於 96 年起創設外勤人員全面隨身攜帶筆記型電腦及列表機作業，檢察官訊問完畢，立即列印筆錄，受訊問人可清楚閱覽。法醫亦當場以電腦製作相驗屍體證明書，並依民眾需求足額列印份數以供使用，不限 6 份。改善民眾對筆錄之記載閱覽不清楚，或相驗屍體證明書不敷使用之情形。

2. 中午不休息的加發相驗屍體證明書服務

以往死者家屬因相驗屍體證明書不敷使用時，必須於上班時間，且相驗之檢察官、法醫及書記官均在署內時，始得辦理補發手續。現在則由本署法醫於相驗結束後，即將相驗屍體證明書依案號建檔，民眾事後若有相驗屍體證明書不足，至本署申請補發時，本署自 98 年 2 月間起，除上班時間外，於中午午休時間亦有輪值人員協助處理補發事宜，透過法醫建置之檔案，立即增發加蓋本署關防之相驗屍體證明書予民眾，簡化申請流程並延長服務時間，免除民眾來往奔波之苦。

3. 製發「犯罪被害人權益手冊」

本署慮及民眾驟失親人，恐對法律及相關規定不了解，而影響其權益，故與犯罪被害人保護協會臺中分會編印「犯罪被

害人權益手冊」，收錄相驗屍體程序、被害案件的刑事告訴、強制汽車責任險、申請律師法律協助、保全程序、犯罪被害補償金、辦理拋棄繼承或法定繼承、犯罪被害人保護等事項，於相驗時提供予死者家屬，使其了解相關法律規定及扶助機制。

4. 整修臺中市生命禮儀管理所—設置負壓隔離解剖室、訊問及休息室

為免死者因患有傳染病於解剖時擴散傳染，危害公共衛生，本署協調臺中市政府在臺中市立禮儀管理所設置負壓隔離解剖室，乾淨、衛生如同醫院開刀房之環境，隔絕解剖屍體時的傳染源，另裝設污水生化處理設備，維護公共衛生安全，



圖 56：負壓隔離解剖室、訊問室、休息室

且解剖室前另設有準備間，提供解剖採證過程的攝影紀錄，採證更加完備。而死者家屬可選擇進入解剖室、在準備間觀看或在訊問及休息室等待，以示對死者及家屬之尊重。另外，整修訊問及休息室，除改善訊問環境外，並提供死者家屬等候休息空間，期使家屬不安的情緒，在此莊嚴肅雅的環境氛圍中可稍獲紓解。

5. 推動大體捐贈風氣，化小愛為大愛

由本署發起，結合中部地區檢察機關、醫學中心，成立中部地區遺體處理中心，從事醫療公益事項，並由本署

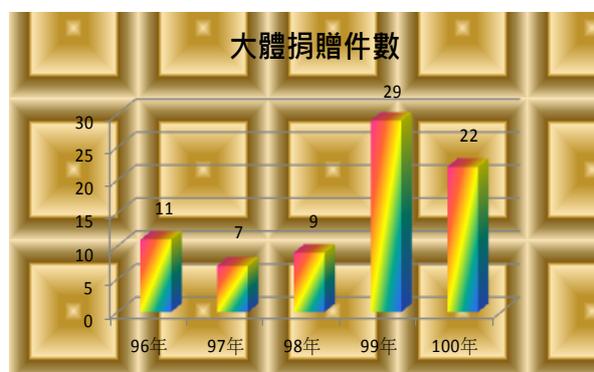


圖 57：大體捐贈件數

負責業務推動。有鑑於以往捐贈大體人數較少，為促進醫學教育及幫助死者家屬，98年7月開始鼓勵檢察官相驗時，即主動詢問處理死者後事有困難之家屬，並交付有關「中部地區遺體處理中心」之成立宗旨及大體捐贈所具社會意義之說明書予家屬，以推動大體捐贈之風氣，鼓勵痛失親人之家屬，將對死者之小愛，轉化為提升醫療教育貢獻社會之大愛，並有助化解死者家屬之悲痛。死者則由中心負責冰存、喪葬費用，另給予死者家屬2-5萬元之補助，除有助醫學教育外，更能幫助捐贈大體之死者家屬。

(二) 延續性及標竿學習效益

1. 午休期間設置專人服務

死者家屬至本署辦理補發時，本署值勤人員可自行就電腦檔案列印，加蓋關防隨即可交付申請人。

2. 流程及說明

製作相關捐贈大體之流程及說明，分送本署同仁及由中部地區遺體處理中心分函各參與中部地區遺體處理中心之檢察署，請協助推動。

3. 安排易服社會勞動人前往臺中市生命禮儀管理所打掃

自98年9月間起，持續安排短刑期易服社會勞動人前往管理所打掃、整理環境，使相驗之處所環境，更為整潔衛生，並使受刑人透過社會勞動，更加尊重生命。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 聲請增發相驗屍體證明書更為便利

98年度申請增發之件數為503份，99年度為499份，100年度為869份，每件約可減少申請人數小時或數十分鐘的時間。

2. 大體捐贈數量增加

經大力宣導後，捐贈大體予「中部地區遺體處理中心」之件數，已大幅增加，對醫療教育之提升及協助死者家屬，有重大助益。

3. 至臺中市生命禮儀管理所從事社會勞動

本署自98年9月間起安排至管理所從事社會勞動之受刑人，98、99、100年度共計有188件，使管理所及周遭環境更加整潔、肅穆，亦曾有受刑人因從事此社會勞動，於執行完畢後，繼續在此從事清潔工作，獲得新生。

五、公訴卷宗數位化—節省公帑、提升效能

本署於99年創新成立公訴數位化小組，成功將紙本卷宗轉化為數位檔案，並實際運用在公訴程序中。此不僅在國內其他地檢署，前所未見。本署更藉由公訴卷宗數位化，創造更多為民服務的新契機。

(一) 有價值的創意服務

1. 節能減碳

以數位化的方式處理蒞庭卷宗，將起訴之案卷送法院後，留存乙份電子案卷，檢察官即可以電子案卷從事蒞庭工作，不須再影印乙份相同卷宗供檢察官蒞庭使用，節省影印紙張及碳粉之消耗。

2. 提升閱卷及行政效率

整合多份卷宗在同一個電子檔案可註記書籤、註解功能，可在檢視、提示卷宗內之證據時，即時連結到相應的頁面，省卻尋找卷證之不方便，提升檢察官蒞庭效率，並建立檢察官專業的形象，進而提升民眾對司法的信任感。

3. 加強資訊安全維護

本署在資安建置，希望能打造出不影響資料流通攜帶，又能作為銅牆鐵壁最後一道防線且符合國際資訊安全管理規範ISO-27001的即時不間斷文件加密管理系統。所有數位檔案之存取、編輯、列印、傳送均在伺服器端加以管控並紀錄。同時兼顧數位檔案之便利性及安全性，大大提高數位檔案之效能。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 建立數位卷宗之標準作業流程

本署成立數位卷宗計畫推動小組，具體檢討每個細節，進而將每個環節，都予以SOP化，務求讓卷宗數位化流程有統一作業標準，並以長久運作為目標。目前本署所有偵結移審到法院之案件卷宗，已全部備有統一格式之數位檔案。

2. 卷宗數位化流程持續檢討改善機制

數位卷宗計畫推動小組，就平日使用數位卷宗所產生的問題，或新的需求、服務、想法，均會檢討改進並增刪至統一作業標準流程。

3. 提供其他機關標竿學習效益與擴散效果

(1) 已有臺灣士林、嘉義地方法院、基隆、桃園、南投、嘉義地方法院檢察署到署參訪，本署並提供經驗，供其他有意願推動之檢察署參考。

(2) 臺灣臺中地方法院亦配合數位卷宗之使用，目前擇定 2 個法庭以數位卷宗進行審理之卷證提示，提高審判之效率。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 節能減碳

以往公訴蒞庭之卷宗乃是送審到法院前之案卷，先影印1份供公訴檢察官使用，公訴數位化後，大大減少影印量。

2. 節省業務費用

本署推動公訴數位化後碳粉支出約比99年度減少11.55%，鐵粉、滾筒及紙張亦均相應大幅減少，有效節省業務費用。

3. 提高審判效能

數位卷宗可將不同的檔案加以整合，法庭中之被告及當事人或旁聽之民眾，均可清楚知悉法庭之活動內容，感受到司法之透明度及效率，並提高人民對訴訟結果之信賴感。



六、婦幼保護新作為

(一) 有價值的創意服務

1. 性侵害案件

(1) 對性侵害加害人—嚴密防止再犯

A. 絕不漏接—首創性侵害犯罪者出監作業標準化處理流程 「二單二書」，不致失聯後再犯

本署於100年3月30日與轄區警察、衛生及矯正機關協議，於性侵害加害人出監日前，將出監（翌）日應報到處所、出監後應接受身心治療或輔導教育之相關書面，連同送達證書，於出監日，囑託矯正機關送達性侵害加害人簽收。除避免性侵害加害人出監後難以追蹤、查訪及因違反相關法律規定遭受裁罰外，並有效監督防制再犯。

B. 有效銜接—首創個製化的性侵害加害人身心治療及輔導教育，出監當日直接銜接各項處遇措施

依性侵害加害人於出監前，矯正機關所為之再犯危險評估等級，於公文內予以特別註記。經評估為中高再犯之加害人，得其同意後，協調臺中市政府警察局，於出監日專程進行接送，使性侵害加害人於出監當日，即完成出監後之所有登記報到手續，並即時銜接身心治療處遇，真正落實無縫接軌，對任何出監的被害人，均不漏接。

C. 嚴密監控—對高度再犯可能之受保護管束加害人，實施電子監控

本署對經過開會討論後認屬高度再犯可能性涉犯性侵害罪之受保護管束人，必要時依「性侵害犯罪防治法」規定，要求隨身配戴電子監控設備，隨時監控其行蹤，使其不敢有任何違反保護管束規定之行為，若有違反相關規定者，即予撤銷假釋。

D. 預防再犯—購置全國各檢察署唯一的測謊椅，了解性侵害加害人的真實心理及行為

本署編列經費購買全國唯一自美國進口之專業測謊椅，由完成培訓之觀護人，對於已出監的性侵害受保護管束人，實施定期與不定期測謊，以協助發現受保護管束人的內心思維及真實行為，若發現有再犯的可能，即採取必要之措施，以防制再犯。

E. 避免再犯—建構以地檢署為主軸之社區監督輔導網絡，監督並提供性侵害加害人必要協助

本署觀護人室結合臺灣更生保護會臺中分會，於性侵害加害人出監前主動入監予以關懷。視性侵害加害人之個別需要，協助其出監後就業、就學或就醫，以提供其出監後適應社會生活的各項需求。

(2) 對性侵害被害人—提供最完備的偵訊服務及周密保護

A. 提供 24 小時最快速的偵訊服務—婦幼檢察官輪值

本署於 100 年創設婦幼檢察官 24 小時輪值制度，由本署婦幼檢察官每日輪值，並與相關司法警察、醫療及教育機關建立婦幼案件通報單一窗口，24 小時受理各相關機關通報性侵害案件。

B. 提供最簡便的一站式偵訊服務—性侵害被害人整合性服務團隊

本署整合相關司法警察、社工、衛生(醫療)等機關(構)，組成轄區「性侵害被害人整合性服務團隊」，並在署立臺中醫院、豐原醫院、國軍臺中總醫院等專責醫療院所設置專區，提供友善、專業之驗傷、採證環境。檢察官於接獲性侵害案件通報後，即隨即連絡警察、社政人員啟動相關保護機制，迅速至前揭醫療院所設置之專區，於被害人驗傷、採證後，隨即由社工人員陪同，由警察及檢察官對被害人進行一站式偵訊服務，一次完整偵訊完畢，除使被害人不用再至警察、檢察機關製作筆錄外，亦不用重複陳述被害經過。完全免除被害人重複出庭及陳述被害經過的不適。

2. 對家庭暴力案件

(1) 對家庭暴力加害人—命令按時至轄區警察單位報到

諸多家庭暴力案件，並不符法定羈押要件，若加害人有繼續威脅家屬人身安全之危險時，本署檢察官即命令加害人應於 4 小時內，向戶籍或住居所轄區之派出(分駐)所辦理報到，以後並定期報到，由員警對加害人進行約制。

(2) 對家庭暴力被害人—加強保護

不符法定羈押要件之家庭暴力案件，若加害人有繼續威脅家屬人身安全之危險時，檢察官即於偵訊後，立即傳真「加強保護被害人安全傳真行文通知書」予臺中市政府警察局婦幼隊、移送單位及家庭暴力暨性侵害防治中心，請立即加強查訪及保護被害人，防止再發生家庭暴力情形。

(3) 加強宣導婦幼保護—印製婦幼保護實用法令彙編

本署婦幼專組收錄各項婦幼保護相關法令、辦法、流程，以及各項婦幼保護資源，印製成冊共 279 頁，分送轄內各司法警察、家政、社政及其他婦幼保護團體，供作偵辦案件及採取婦幼保護措施之參考。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 設執行秘書、建置網絡聯繫單一窗口

本署除成立婦幼專組外，並設置婦幼及性侵害案件執行秘書，負責統整轄區各機關(構)之業務聯繫事宜，並建置各機關(構)之單一聯繫窗口，各網絡分設第一、二聯絡人，定期由執行秘書彙整業務執行狀況。

2. 完成性侵害加害人出監作業標準化處理流程—「二單二書」

本署與臺中市政府警察局、衛生局及轄區矯正機關多次開會協議後，制作完成「二單二書」，於出監前，由矯正機關製作關懷提問單，詳細記載性侵害受刑人出監後之住、居所、最近親屬、連絡電話等資料，並告知相關法令規定及違反之法律效果。再於出監日前，將個案於出監(翌)日應報到處所、於出監後應接受身心治療或輔導教育之相關書面，連同送達證書，於出監

日，囑託矯正機關送達性侵害犯罪加害人簽收。

3. 召開婦幼聯繫會報及建構安全資料庫

本署整合含轄區醫療、矯正、社政、警政及本署之五合一網絡，由本署、臺中市政府家暴暨性侵害防治中心定期召開性侵害加害人付保護管束、刑滿出監之會議，強化監督作業及各機關之橫向聯繫，彙整相關資料，並對有可能危害民眾安全的個案，擬定有效的治療或監督計畫。

4. 定期舉辦聯繫會議

為使出監之性侵害加害人知悉相關法律規定，且均能遵守相關規定，本署於100年6月27日、8月19日、11月30日舉辦3次性侵害加害人出監聯繫會議，討論高危險個案出監後之處遇，達到有效監督、防制再犯目標。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 一站式服務案件已大幅提升

本署100年度受理性侵害案件減少被害人重複陳述及一站式服務案件達205件，較99年108件，成長97件，顯見轄區各相關機關確有落實執行。

2. 性侵害受保護管束人科技監控案件之日數全國第一

本署100年度依「性侵害犯罪防治法」對性侵害案件被保護管束人實施科技監控案件計有10件，每件平均執行3月以上至其穩定為止，總計實施日數，逾30個月，為全國最高。受保護管束人於實施科技監控期間，均無再犯性侵害案件之情形。

3. 無縫接軌不漏接

本署自100年度4月14日首例辦理無縫接軌措施，迄12月31日止共計62人，均遵期完成登記報到、身心治療輔導程序，出監後之輔導、監督及治療成效良好。

七、酒駕公共危險案件一貫作業便民服務措施

飲酒駕駛同時觸犯刑事法律及違反道路交通管理處罰條例，經檢察官為緩起訴處分者，除依檢察官命令繳納公益捐、服義務勞務外，尚需接受行政裁罰，但目前法院實務見解認緩起訴處分上具有刑事處罰之實質，所繳納之公益捐應予扣抵裁罰，導致受裁罰者提起異議、抗告，徒增受裁罰人、監理單位、法院負擔，媒體並報載質疑裁處作業之公平性。司法院於 100 年 1 月 20 日召集高等以下各級法院審判長、法務部、交通部及臺北、臺中、高雄市交通裁決所課長，討論「交通聲明異議案件，刑罰與行政罰競合爭議協調會」，會中達成共識：行為人因酒後駕車之行為，違反刑法第 185 條之 3，經檢察官為緩起訴處分，針對行為人同一違反道路交通管理處罰條例第 35 條第 1 項第 1 款規定之行為，裁決、監理機關於緩起訴處分期間屆滿確定後，再裁罰之；至於行為人已依緩起訴處分命令支付公益捐款之數額得扣抵裁處罰鍰數額。為使轄區監理裁罰機關有所遵循，並定本署緩起訴之裁罰標準，避免當事人重覆繳納裁罰及向法院聲明異議導致不公平之現象及訟累，提供酒駕公共危險案件一貫作業服務。

(一) 有價值的創意服務

1. 建立橫向聯繫之標準作業程序

本署於 100 年 4 月 17 日上午 10 點召開「中部地區交通聲明異議案件刑罰與行政罰競合」協調會會議，邀集臺灣臺中地方法院、臺中市政府警察局、臺中區監理所、臺中區監理所臺中、豐原監理站等單位進行討論，確立酒醉駕車案件應繳納之緩起訴處分金額度，以及行政罰之裁罰基準。

2. 資訊透明

由本署主動提供轄內駕駛人涉犯刑法 185 條之 3、185 條之 4 案件之檢察官緩（不）起訴處分書、起訴書及簡易處刑聲請書等偵查結果予臺中區監理所及其所轄單位。並在不起訴處分書上註明確定日及在緩起訴確定書上註明繳納之日期，以為行政

裁罰之依據。減省監理機關的人力耗費，亦使民眾無庸再因酒醉駕車案件而向法院提出異議。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 建立網絡聯繫窗口

為加強本署與轄內警察機關、監理機關及法院之橫向聯繫，以本署紀錄科股長為該項業務之連繫窗口，建立與警察機關、臺中區監理所裁罰及法院聲明異議案件之聯繫窗口，以減少聲明異議之件數，造福民眾

2. 製作酒駕裁罰與緩起訴處分說明書

於本署新收人犯區，張貼酒駕裁罰與緩起訴處分說明書，使觸犯刑法第 185 條之 3 之公共危險案件被告明瞭緩起訴處分所繳納之公益捐可扣抵裁罰。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 人事精簡

本署主動提供酒醉駕駛結案書類予臺中區監理所。該所於 99 年 1 至 12 月聲明異議之件數有 1,188 件，因處理異議案件，所需之承辦人員為 14 人；100 年 1 至 12 月聲請異議之件數為 368 件，所需承辦人員為 11 人，故 100 年酒駕聲請異議案件較 99 年減少 820 件，承辦人員以受理 1 案時間約 2 小時計算，可減少 1,640 小時，總計可節省 205 個工作天。

2. 提升司法信賴

總計本署 99 年因酒駕公共危險案件經檢察官為緩起訴處分件數為 2,018 件，100 年為 2,673 件，顯見公共危險案件被告選擇接受緩起訴處分之意願提升。且臺灣臺中地方法院 99 年全年受理交通聲明異議案件數為 4,622 件，100 年減少為 3,366 件，大幅減少 1,256 件。民眾無庸再因酒駕案件向法院提出異議，達到人民、司法雙贏目的！

陸、未來努力方向

為精進各項為民服務，本署將秉持「以民為主」之理念，本著「親民、便民、禮民」的態度，持續推動並加強各項為民服務措施。

一、持續提升服務效能

本署仍將持續檢視現行措施，隨時為必要之調整，務使所有軟硬體措施或設備與時俱進，提供最佳的服務效能。

二、更快速的服務作為

本署仍將適時調整，節省民眾等待時間，以更快速、簡便的方式，提供各項為民服務措施。

三、深化各項服務措施

本署將持續推廣各項服務措施，期將轄區各處所、各階層、各領域均納入服務範圍，擴大影響力，增進服務綜效。

四、廣化各項服務措施

本署將持續推廣各項服務措施，期將轄區各處所、各階層、各領域均納入服務範圍，擴大影響力，增進服務綜效。

五、全方位化各項服務措施

本署執行各項措施，均將以全方位的思維，創造讓民眾生活無虞、安居樂業之環境。

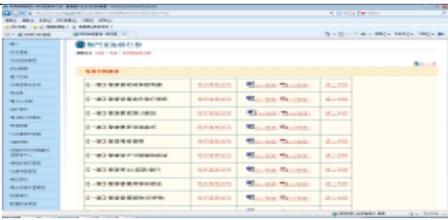
六、資訊化各項服務措施

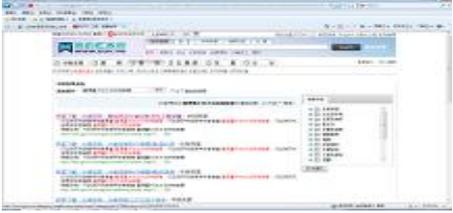
各項非屬偵查秘密而與民眾直接相關之事項，本署將持續以電腦化、網路化之方式，使民眾在家即可查詢案件之相關訊息，或完成相關聲請表單，充份便利民眾。

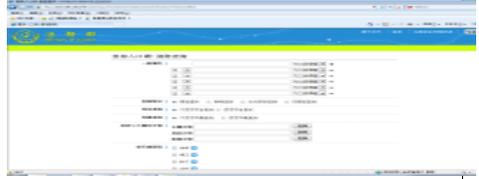
為民服務，永無止境，今後本署將採「全方位的為民服務」作為，充份發揮「公義」、「便民」及「關懷」的職能，落實並加強各項服務措施，期使所有民眾均能因接近本署而信賴司法。

附件-資訊目錄

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
01	網站地圖	提供快速鍵設定說明及網站地圖，方便民眾快速查閱所需之網頁內容	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/sitemap.asp?mp=015</p>
02	熱門查詢排行榜	於網站首頁提供民眾最常查詢使用之資訊，分為 10 大類供民眾快速查找，包括：(1) 常用申辦事項、(2) 線上申辦服務、(3) 為民服務專區、(4) 犯罪被害人保護協會、(5) 更生保護協會、(6) 訴訟輔導、(7) 問答集、(8) 緩起訴資訊專區、(9) 易服社會勞動專區、(10) 毒品減害計畫專區。	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw</p>
03	機關文宣品、出版品線上下載	【法律宣導及教育】專區提供「法律輕鬆談」（有聲光碟）、「新刑法修正宣導」（影音檔案）、「法律宣導手冊」等 3 大項 39 筆線上提供民眾下載使用	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5538&mp=015</p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
		<p>【為民服務專區】提供「線上 e 化申辦宣導活動專區」網頁，提供宣導資料計 4 則</p>	 <p>http://www.tcc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=27291&CtUnit=8947&BaseDSD=7&mp=015</p>
04	訴訟輔導	<p>訴訟程序介紹及輔導、書狀範例及司法狀規則、相關網站連結 3 大項計 38 則</p>	 <p>http://www.tcc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=5536&mp=015</p>
05	為民服務 工程流程圖	<p>就民眾辦理事項有關項目，繪製為民服務工作流程圖供民眾參考，包括「便利人民言詞申告」、「辦理具保責付」、「報驗案件處理」等 9 項流程圖</p>	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=16527&CtNode=29600&mp=015</p>
06	表單下載	<p>本署針對民眾最常使用之常用申辦事項列於網站首頁熱門查詢排行榜」中供民眾快速連結</p>	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=214604&CtNode=29511&mp=015</p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
		各項申辦表單已整合並完整公開於上級機關(法務部)之各項表單中，網站中提供「法務部便民服務線上申辦系統」連結使用	 <p>網址: http://eservice.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=23460&CtUnit=6506&BaseDSD=29&xq_xCat=1&mp=275</p>
		我的 E 政府-表單下載，本署於我的 E 政府網站建立本署各項表單供民眾下載，計有請求增發書類聲請表等 55 項表單可供民眾透由 E 政府網站下載使用。	 <p>網址: http://search2.www.gov.tw/WebMetaSearchNew/index.jsp?fid=3&query=%E8%87%BA%E7%81%A3%E8%87%BA%E4%B8%AD%E5%9C%B0%E6%96%B9%E6%B3%95%E9%99%A2%E6%AA%A2%E5%AF%9F%E7%BD%B2&dmode=4</p>
07	機關各項活動訊息及宣導	於本署網站首頁，公開活動訊息及內容，計有「最新消息」、「偵查終結公告」、「預算及決算書」、「支付或接受補助」、「法律新知」、「法治教育及活動特輯」	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw</p>
08	全文檢索 簡單查詢	簡單查詢功能可輸入查詢詞，再勾選查詢範圍(檢察、矯正、執行、本部)，並提供查詢語法說明。	 <p>網址: http://163.29.130.178/search2-frontend/wSite/Control?function=SearchIndex</p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
09	全文檢索 進階查詢	進階查詢之模式可採一般欄位(且、或、不含)、查詢模式(精確查詢、模糊查詢、自然語言查詢、相關度查詢)、同音查詢、同義查詢、政府三大欄位分類(主題、施政、服務)、索引庫群組(檢察、矯正、執行、本部)、檔案類型、日期等方式查詢。	 <p>網址:http://163.29.130.178/searchg2-frontend/wSite/Control?function=SearchAdv</p>
10	線上申辦服務	提供「法務部便民服務線上申辦系統(非憑證作業)」、「法務部便民服務線上申辦系統(憑證作業)」、「線上預約(參訪地檢、參訪台中監獄舊典獄長官邸)」、「問卷調查」、「公共事務討論區」、「我的e政府入口網-申辦表單(法律服務)」等6項,提供與民眾有關的各項申辦業務申請表及線上申辦服務	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=29404&CtUnit=10037&BaseDSD=7&mp=015</p>
11	法務部便民服務線上申辦系統(非憑證作業)	提供民眾不須使用憑證即可線上申辦,包括聲請送達書類等計有44項表單可供下載	 <p>網址: http://eservice.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=23460&CtUnit=6506&BaseDSD=29&xq_xCat=1&mp=275</p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
12	法務部便民服務線上申辦系統（憑證作業）	供民眾於網站上使用自然人憑證辦理多項申辦作業，包括：聲請發給結案證明書、聲請案移法院併自訴案審理、聲請撤銷通緝等共計 21 項	 <p>網址: http://www.auth.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=56&CtUnit=67&BaseDSD=7&mp=4</p>
13	檢察長信箱	在本署網頁設置檢察長信箱，每日派專人打開檢察長信箱，經查明後，陳核檢察長，再一一予以答覆，若有速件時，先以電話答覆。	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/bbsp.asp?xdurl=bossmail.asp&mp=015</p>
14	問卷調查	開放民眾上網填寫，廣泛收集各方意見與建議，作為本署檢討改進之依據，並可於線上立即觀看統計結果，便於瞭解民眾對本署行政業務服務品質之滿意狀況，作為日後檢討改進之參考	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/bbsp.asp?xdURL=vote/vote.asp&m011_type=1&deptid=01E</p>
15	公共事務討論區	利用我的e政府平台設置本署「公共事務討論區」，並於本署全球資訊網頁設立連結，提供民眾對法務公共事務表達意見及不同意見之交流	 <p>網址: http://blog.www.gov.tw/blog/a79e3a12-c621-4fa2-964b-763820432d85/post.aspx?id=fbe81abf-ad07-48d1-98bf-77497c821c6d</p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
16	線上預約	提供團體線上預約申請參訪地檢署及臺中監獄舊典獄長官邸，便於民眾貼近地檢署及週遭司法園區設施	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=214599&ctNode=29511</p>
17	景點導覽	本署全球資訊網設置「景點導覽」，連結本署轄區主題旅遊景點介紹，提供民眾點閱，增加民眾參與多元性	 <p>網址: http://www.tcc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=212662&ctNode=29399</p>